



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Bae Abertawe
Swansea Bay University
Health Board

Safonau'r Iaith Gymraeg

Adroddiad Perfformiad Blynyddol

Welsh Language Standards

Annual Performance Report

2021-2022

JORDAN MORGAN-HUGHES
SWYDDOG Y GYMRAEG / WELSH LANGUAGE OFFICER



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Bae Abertawe
Swansea Bay University
Health Board

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Gymraeg.

This document is also available in Welsh.



Prif Gynnwys | Main Contents

Adroddiad yn yr Iaith Gymraeg Report in the Welsh language	4
Adroddiad yn yr Iaith Saesneg Report in the English language	30



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Bae Abertawe
Swansea Bay University
Health Board

Safonau'r Iaith Gymraeg

Adroddiad Perfformiad

Blynyddol

2021-2022

JORDAN MORGAN-HUGHES
SWYDDOG YR IAITH GYMRAEG
MEDI 2022



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Bae Abertawe
Swansea Bay University
Health Board

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Gymraeg.

This document is also available in Welsh.



Cynnwys

1. Cyflwyniad	7
2. Atebolrwydd	8
3. Perfformiad a Chynnydd	
a. Safonau Cyflenwi Gwasanaethau	9
b. Safonau Llundio Polisi	15
c. Safonau Gweithredu	16
4. Casgliad a Blaenoriaethau Allweddol	20
5. Atodiadau (Cadw Cofnodion)	22

Cyflwyniad

Mae gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe ddyletswydd statudol o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 i lunio a chyhoeddi adroddiad blynyddol ar ei gydymffurfiaeth â safonau a osodwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg.

Bydd yr adroddiad hwn yn dangos sut mae'r Bwrdd Iechyd hwn wedi perfformio mewn perthynas â'n hysbysiad cydymffurfio ar gyfer y cyfnod adrodd; 1 Ebrill 2021 – 31 Mawrth 2022.

Rydym yn cydnabod ac yn deall bod gallu cynnig a darparu gwasanaethau yn Gymraeg yn hanfodol i lawer o ddefnyddwyr ein gwasanaethau. Rydym wedi ymrwymo i gynyddu ein gallu i weithredu'n ddwyieithog tra'n cynnal y gofal o ansawdd uchel y mae ein cleifion yn ei ddisgwyl.

Yn ystod y cyfnod adrodd hwn mae ein staff wedi addasu i'r 'normal newydd' wrth i ni ddod allan o bandemig Covid-19. Mae hyn wedi gweld llawer o aelodau ein gweithlu, gan gynnwys ein tîm Gwasanaethau Cymraeg yn addasu i ddull gweithio ystwyth newydd. Bu twf cyson yn y galw am y gwasanaeth cyfieithu dros y cyfnod adrodd ac mae'r twf hwn o ganlyniad i waith rhagweithiol yn cael ei wneud i godi ymwybyddiaeth o ddeddfwriaeth y Gymraeg ar draws y gweithlu.

Atebolrwydd

Mae cynhyrchu adroddiad blynyddol yn arddangosiad cyhoeddus o atebolrwydd. Ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe, mae cynnwys ein hadroddiad blynyddol ar Safonau'r Gymraeg yn cael ei graffu ar lefel y Bwrdd Rheoli a'i gymeradwyo gan gyfarfod o'r Bwrdd Iechyd, cyn ei gyhoeddi.

Y Cyfarwyddwr Llywodraethu Corfforaethol yw'r swyddog cyfrifol ar gyfer y Bwrdd Iechyd o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg, gan sicrhau cydymffurfiaeth â'i ofynion, cynghori ar achosion penodol yn ôl yr angen, a hybu ymwybyddiaeth y Bwrdd Iechyd cyfan o'r ddeddfwriaeth.

Mae'r Pennaeth Cydymffurfiaeth yn gyfrifol am arwain ar gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg ar gyfer y Bwrdd Iechyd.

Mae'r Swyddog Iaith Gymraeg yn gyfrifol am ddarparu cyngor a chyfarwyddyd arbenigol i bob adran ar draws y Bwrdd Iechyd er mwyn cryfhau'r ddarpariaeth o wasanaethau dwyieithog, gan gynorthwyo'r Bwrdd Iechyd i gyflawni ei ofynion cyfreithiol statudol er mwyn cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg (Rhif 7) 2018 o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Mae'r arweiniad strategol y mae'r tîm hwn yn ei gynnig i reolwyr a staff ar draws ein sefydliad yn sicrhau ein bod, fel corff, yn dehongli ac yn gweithredu'r safonau'n briodol.

Mae ein Grŵp Cyflawni Safonau'r Gymraeg yn bodoli i roi sicrwydd i'r Bwrdd bod systemau a phrosesau yn eu lle i alluogi'r sefydliad i gyflawni ei gyfrifoldebau o dan Fesur y Gymraeg. Caiff y grŵp hwn ei gadeirio gan Aelod Annibynnol o'r Bwrdd, ac mae'n adrodd drwyddo ef, yn uniongyrchol i'r bwrdd.

Mae'r adroddiad hwn wedi'i lunio yn unol â'r canllawiau a osodwyd gan swyddfa Comisiynydd y Gymraeg.

Perfformiad a Chynnydd

Safonau Cyflenwi Gwasanaethau

Gohebiaeth a galwadau

Mae'r gofyniad i gynhyrchu gohebiaeth ddwyieithog lle nad yw dewis iaith wedi'i nodi bellach wedi'i hen sefydlu yma ym Mae Abertawe. Mae mwyafrif helaeth yr ohebiaeth a anfonir gan y bwrdd iechyd hwn yn cael ei hawtomeiddio drwy systemau megis System Gweinyddu Cleifion Cymru.

Er mwyn gwella cydymffurfiaeth ar draws y sefydliad, mae Swyddog yr Iaith Gymraeg wedi bod yn cyfarfod â Grwpiau Gwasanaeth i gyflwyno gwybodaeth am safonau sy'n ymwneud â gohebiaeth. Mae'r ymateb i'r cyflwyniadau hyn wedi bod yn gadarnhaol ac wedi ysgogi trafodaethau am ddatblygu amlygrwydd y Gymraeg ar draws adrannau. Rydym hefyd wedi diweddarau ein papur ysgrifennu corfforaethol i gynnwys datganiad ar ein hymrwymiad i'r Gymraeg, ac hefyd wedi addasu ein llofnod safonol sydd ynghlwm wrth bob e-bost allanol sy'n datgan ein bod yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg. Rydym yn hyderus ein bod yn gweld cynnydd da ar draws y sefydliad yn y maes hwn.

Mae grwpiau gwasanaeth ar draws y sefydliad ar hyn o bryd yn cynnal hunanasesiad o'u perfformiad yn erbyn safonau 4,5,6 a 7 ar gyfer adrodd i'r Grŵp strategol. Mae ein sgysiau rhagarweiniol wedi dangos addewid, gyda phob grŵp yn cynnig enghreifftiau o gydymffurfio ac arfer gorau.

Teleffoni

Yn ystod Rhagfyr 21 ac Ionawr 22 cynhaliwyd asesiad mewnol o gydymffurfiaeth ein llinellau ffôn â rhifau cyhoeddus. Dangosodd yr ymchwil fod heriau gyda llinellau ffôn lle mae systemau ateb galwadau awtomataidd yn cael eu defnyddio. Ar hyn o bryd rydym yn gweithio gyda rheolwyr adrannol i sicrhau bod ein gwasanaethau ffôn yn cael eu hadnewyddu er mwyn cydymffurfio'n llawn. Ar hyn o bryd rydym yn gweithio gyda rheolwyr adrannol i sicrhau bod ein gwasanaethau ffôn yn cael eu hadnewyddu er mwyn cydymffurfio'n llawn.

Nododd yr archwiliad yr angen i gyflwyno proses newydd y mae'n rhaid i unrhyw bennaeth adran sy'n dymuno sefydlu llinell ffôn awtomatig newydd ei dilyn. Bydd hyn yn sicrhau bod y gwasanaeth a'r llinell ffôn yn cydymffurfio â'r safonau o'r cychwyn cyntaf.

Mae ein llinellau ffôn sy'n derbyn y nifer uchaf o alwadau wedi'u blaenoriaethu ar y cynllun gweithredu hwn. Ein llinell archebu brechiadau Covid oedd y gyntaf i gael ei hail-lansio ac mae bellach yn enghraifft o'r safon yr ydym yn anelu ato gyda'n holl linellau ffôn. Rydym yn defnyddio un rhif ffôn ar gyfer pob adran/gwasanaeth. Nid ydym yn defnyddio rhifau ffôn ar wahân ar gyfer galwadau Cymraeg/Saesneg.

Lle mae'r sefydliad yn defnyddio systemau Cydnabod Llais Rhyngweithiol (IVR) i alw cleifion allan, rydym wedi llwyddo i adeiladu system sy'n cydymffurfio'n llawn ac sy'n

cael ei defnyddio fel enghraifft o arfer da yn genedlaethol. Gan weithio gyda'r adran Profiad y Claf, rydym wedi llwyddo i greu adnodd i gasglu barn y cleifion hynny nad ydynt yn defnyddio'r dechnoleg ddiweddaraf megis y rhyngwyd a ffonau symudol, ac sy'n dibynnu ar linell sefydlog. Mae'r system hon a ddatblygwyd yma ym Mae Abertawe yn debygol o gael ei defnyddio gan gyrff ieuchyd ledled Cymru.

Rydym wedi atgyfnerthu ein neges i staff bod yn rhaid i unrhyw alwad ffôn allanol gael ei hateb yn ddwyieithog. Mae canllawiau ac adnoddau newydd wedi'u dosbarthu i staff sy'n ateb galwadau i'w cefnogi i wneud hynny.

Cyfarfodydd

Mae ein protocol ar ddefnyddio'r Gymraeg mewn cyfarfodydd wedi'i adnewyddu a'i ailddosbarthu yn ystod y cyfnod adrodd. Lle bo'n bosibl, lle mae mynychwyr wedi nodi awydd i ddefnyddio'r Gymraeg yn ystod cyfarfod, caiff y cyfarfod hwnnw ei gadeirio a'i gynnal yn Gymraeg. Ar adegau pan nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael, mae gan staff fynediad at wasanaethau cyfieithu ar y pryd.

Ar gyfer cyfarfodydd sy'n agored i'r cyhoedd a lle gwahoddir cyfraniadau gan y cyhoedd, caiff y gwahoddiadau hynny eu cynhyrchu a'u cyhoeddi yn y Gymraeg a'r Saesneg. Mae'r un peth yn wir am unrhyw bapurau neu gyflwyniadau a ddefnyddiwyd yn ystod cyfarfodydd o'r fath. Yn ystod y cyfnod adrodd hwn, mae ein holl gyfarfodydd cyhoeddus wedi'u cynnal yn rhithwir. Mae hyn wedi ein galluogi i gasglu cyfraniadau gan aelodau'r cyhoedd ymlaen llaw ac ymateb yn rhithiol i'r cwestiynau hynny yn yr iaith y'u cyflwynwyd.

Digwyddiadau Cyhoeddus

Yn ystod y cyfnod adrodd hwn, nid ydym wedi cynnal unrhyw ddigwyddiadau cyhoeddus wyneb yn wyneb oherwydd y cyfyngiadau Covid parhaus a'r risgiau cynyddol o haint. Mae ein gweithdrefnau a'n canllawiau safonol ar gyfer digwyddiadau o'r math hwn ar gael i staff drwy ein mewnwyd

Cyhoeddusrwydd, Deunyddiau Arddangos, Dogfennau a Ffurflenni.

Cynhyrchir deunydd a gynhyrchir yn ganolog gan y Bwrdd Iechyd at ddibenion cyhoeddusrwydd neu hysbysebu yn Gymraeg ac yn Saesneg. Yn dibynnu ar yr hyn sydd i'w gynhyrchu, gall y Gymraeg ymddangos ar y cyd â'r Saesneg fel fersiwn ddwyieithog, neu ar ddogfen gyfatebol fel bod gennym fersiwn Gymraeg a Saesneg. Rydym hefyd yn cynhyrchu deunydd Cymraeg a Saesneg gefn-wrth-gefn.

Mae lefel uchel o sicrwydd bod deunydd a arddangosir yn gyhoeddus sydd wedi'i argraffu'n broffesiynol, ac sydd felly wedi bod drwy'r broses gaffael, yn cydymffurfio'n llawn â'r safonau.

Rydym wedi ehangu ein llyfrgell o ddeunydd dros dro a phosteri at ddefnydd staff ac rydym yn storio'r adnodd hwn ar ein mewnwyd. Mae templedi newydd ar gyfer poster achlysurol sy'n cynnwys canllawiau ar sut i gyflwyno'r ieithoedd hefyd wedi'u

paratoi ac mae gwaith yn parhau i godi ymwybyddiaeth ymhlith staff o'r angen i ddeunydd mewn mannau cyhoeddus fod yn ddwyieithog.

Mae manylion cyswllt ein tîm cyfieithu mewnol ar gael i'r holl weithlu ar ein Mewnrwyd ac mae croeso i unrhyw aelod o staff gysylltu am gyngor, arweiniad a chefnogaeth.

Gwefan a Chyfyngau Cymdeithasol

Mae gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe ddwy wefan ar wahân. Un yn Gymraeg a'r llall yn Saesneg. Mae hyn yn caniatáu i ni ddefnyddio www.bipba.gig.cymru fel prif gyfeiriad y wefan Gymraeg ac yn caniatáu i ymwelwyr â'n gwefan y dewis i lywio'n uniongyrchol i'r hafan Gymraeg heb orfod llywio drwy'r wefan Saesneg yn gyntaf.

Mae pob tudalen yn gweithredu'n gyfan gwbl yn Gymraeg ac mae'n bosibl i'r defnyddiwr doglo rhwng y gwefannau Cymraeg a Saesneg gan ddefnyddio dolen ar frig y dudalen ar y dde. Bydd gwneud hynny yn mynd â chi i'r dudalen gyfatebol yn yr iaith rydych chi'n ei dewis, yn hytrach nag i'r hafan.

Defnyddir cyfieithu mecanyddol i ddiweddarau'r wefan. Rydym yn gweld hynny wrth i'r wefan aeddfedu, felly hefyd gywirdeb y cyfieithiadau a ddarperir. Mae pob cyfieithiad mecanyddol yn cael ei wirio â synnwyr a'i brawfddarllen gan aelod o'n tîm cyfathrebu mewnol cyn cael ei wneud yn fyw. Ar adegau mae'r tîm cyfieithu yn darparu cefnogaeth ychwanegol yn y maes hwn ar sail ad-hoc.

Mae gan ein Bwrdd Iechyd bresenoldeb ar lwyfannau cyfyngau cymdeithasol lluosog. Oherwydd y cyfyngiadau nodau ar gyfer postiadau, rydym yn cadw tudalennau ar wahân ar gyfer cynnwys Cymraeg a Saesneg. Mae'r holl staff sydd â chaniatâd cyfyngau cymdeithasol yn cadw at bolisi'r Bwrdd Iechyd i bostio i'r cyfrif Cymraeg a Saesneg priodol ar yr un pryd yn ddi-oed.

Mae'r tabl hwn yn dangos nifer y tanysgrifwyr neu ddilynwyr sydd gan bob un o'n prif dudalennau cyfyngau cymdeithasol ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn.

	Nifer y tanysgrifwyr Saesneg	Nifer y tanysgrifwyr Cymraeg
Facebook	42, 697	165
Twitter	18, 728	334
Instagram	954	66
TikTok	137	10
LinkedIn	1, 643	6

Arwyddion

Mae'r holl arwyddion parhaol a osodwyd ers gosod y safonau yn cwrdd yn llawn â gofynion y rheoliadau.

Cyn i arwydd parhaol gael ei gynhyrchu, mae testun yr arwydd yn mynd trwy weithdrefn gadarn, gan sicrhau cywirdeb a chydymffurfiaeth â deddfwriaeth. Rydym wedi cyflwyno dogfen ganllaw ar gyfer rheolwyr safleoedd yn ddiweddar, fel y gallant nodi arwyddion diffygiol o ran cyflwyniad iaith a brand corfforaethol y sefydliad. Bwriad y canllaw hwn yw helpu staff i flaenoriaethu gwaith adnewyddu ac amnewid. Bydd uwchraddio arwyddion sy'n dyddio o'r cyfnod cyn gosod y safonau yn brosiect hirdymor.

Mae canllawiau diwygiedig a gyhoeddwyd ym mis Mawrth 2022, ynghyd â chyflwyno templedi newydd yn dangos yn glir i staff sut i drefnu ieithoedd cyn cyhoeddi deunydd.

Gwasanaethau Derbynfafa

Mae gan y sefydliad nifer o dderbynfeydd ar draws ein safleoedd. Mae gan bob un o'n hysbytai brif dderbynfafa. Gwirfoddolwyr sy'n staffio'r desgiau hyn. Mae nifer y gwirfoddolwyr rheolaidd wedi gostwng ychydig dros y flwyddyn ddiwethaf. Mae 15% o'n gwirfoddolwyr rheolaidd yn gallu sgwrsio yn Gymraeg ag ymwelwyr.

Departments across our hospitals have registration desks where a member of staff notes the visitor's presence. Mae lefel uchel o ddealltwriaeth ymhlith y staff sy'n gweithio yn y rôl hon o'r angen i allu darparu gwasanaeth Cymraeg. Er bod dealltwriaeth ac awydd i gynnig y gwasanaeth hwn, roedd lefel y gallu a'r hyder i wneud hynny yn gymharol isel. Mae'r holl staff sy'n gweithio yn y meysydd hyn yn ymwybodol o'r protocol i'w ddilyn i sicrhau bod ymwelydd yn gallu cyfathrebu â ni yn Gymraeg wrth gyrraedd. Galw am wasanaeth gan aelod Cymraeg ei iaith o dîm yr adran yw'r cam cyntaf. Lle nad yw hyn yn bosibl, dylai'r aelod o staff geisio cymorth siaradwr Cymraeg gan dîm cyfagos. Er nad yw hyn yn ddelfrydol, mae ein casglu adborth yn dangos bod 62% o'r ymatebwyr wedi defnyddio'r Gymraeg yn llwyddiannus "bob tro".

Mae'r holl staff sydd â sgiliau Cymraeg yn cael cynnig cortyn gwddf a bathodynau iaith Gwaith. Rydym wedi uwchraddio ein meddalwedd yn ddiweddar fel y gallwn gynnwys y bathodyn oren ar ein cardiau adnabod corfforaethol, mae hyn yn golygu bod y bathodyn hyd yn oed yn fwy gweladwy ac nid yw'n bosibl i aelod o staff anghofio ei wisgo. Rydym hefyd yn cynnig brodio'r bathodyn i wisgoedd staff lle mae un yn cael ei wisgo.

Rydym wedi adnewyddu'r canllawiau ac wedi creu deunyddiau cymorth newydd ar gyfer staff sy'n gweithio mewn derbynfeydd ac sy'n bwynt cyswllt cyntaf i gleifion, fel y gallant ymateb yn well i anghenion ymwelwyr. Mae'r deunydd yn cynnwys posteri, cardiau fflach a recordiadau i helpu staff ynganu patrymau iaith.

Rydym hefyd yn parhau i hyrwyddo cyrsiau iaith sydd ar gael yn rhad ac am ddim i staff drwy'r Ganolfan Dysgu Cymraeg Genedlaethol.

Rydym yn ddiolchgar i gael tîm o 98 o wirfoddolwyr ymroddedig sy'n darparu ein prif wasanaethau derbynfa ar draws ein hysbytai. Mae 15 (15.3%) o'r gwirfoddolwyr hyn yn siaradwyr Cymraeg sy'n hapus i ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg. Mae gennym arwyddion ym mhob un o'n derbynfeydd sy'n dangos yn glir i ymwelwyr ein bod yn croesawu ymwelwyr sy'n defnyddio eu Cymraeg.

Rydym yn darparu cortynnau gwddf a bathodynnau i'n gwirfoddolwyr Cymraeg eu hiaith fel y gall aelodau o'r cyhoedd eu hadnabod fel rhai sy'n gallu sgwrsio yn Gymraeg. Rydym wedi darparu llyfrau ymadroddion i'n gwirfoddolwyr sy'n brin o Gymraeg ar gyfer hunan-ddysgu. We also signpost them to more formal learning opportunities which they can undertake without cost.

Ysbyty Treforys

Mae 16 aelod o staff yn gweithio yn y dderbynfa yn yr Adran Achosion Brys. O'r rhain, mae 1 (6.25%) yn siarad Cymraeg.

Mae 10 o staff a gyflogir yn uniongyrchol yn darparu prif wasanaethau derbynfa'r Adran Cleifion Allanol, gyda 2 ohonynt (20%) yn siarad Cymraeg.

Ysbyty Singleton

Mae 4 aelod o staff yn darparu gwasanaethau derbynfa yn Uned Derbyniadau Llawfeddygol Singleton. Nid oes yr un o'r rhain yn siaradwyr Cymraeg.

Mae 17 o staff rhan-amser yn darparu gwasanaethau derbynfa ar gyfer ein hadran Cleifion Allanol yn yr ysbyty hwn. Mae 1 o'r staff hyn yn siarad Cymraeg. (5.88%)

Ysbyty Castell-nedd Port Talbot

Mae 9 aelod o staff yn darparu gwasanaethau derbynfa ar rota yn ein Huned Mân Anafiadau. Mae 1 ohonyn nhw'n siarad Cymraeg. (11.1%)

Mae 20 o staff yn croesawu cleifion i'n prif adran Cleifion Allanol yn yr ysbyty hwn. Mae 1 (5%) ohonynt yn siarad Cymraeg.

Mae staff sydd â sgiliau Cymraeg cyfyngedig neu ddim sgiliau Cymraeg yn y lleoliadau hyn yn ymwybodol o'r drefn i'w dilyn pe bai angen gwasanaeth Cymraeg ar ymwelydd. Mae'r weithdrefn yn cael ei briffio'n rheolaidd ac mae ar gael i'r gweithlu cyfan trwy ein tudalennau Mewnwyd.

Dyfarnu Contractau

Mae contractau'n cael eu hysbysebu a'u dyfarnu yn unol â gofynion y Safonau. Rheolir y broses hon yn ganolog gan Bartneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru.

Gofal Sylfaenol

Fel Bwrdd Iechyd rydym yn falch o'r berthynas gref sydd gennym gyda'n partneriaid mewn Gofal Sylfaenol. Rydym yn parhau i gynnig cyngor, cymorth ac arweiniad mewn perthynas â'r Gymraeg. Yn ystod mis Tachwedd a mis Rhagfyr 2021 dosbarthodd ein Tîm Gwasanaethau Cymraeg ddeunydd hyrwyddo i bob Meddygfa Gyffredinol yn y rhanbarth, gan amlygu eu cyfrifoldebau cyfyngedig o dan Fesur y Gymraeg ac amlinellu sut y gallwn eu cefnogi i dyfu eu darpariaeth Gymraeg.

Roedd yr ymateb i'r ymgysylltu hwn yn gadarnhaol. Rydym wedi gweld cynnydd mewn ceisiadau cyfieithu gan ofal sylfaenol o ganlyniad uniongyrchol i'r ymgysylltu hwn a bydd y tîm yn cynnal gweithgareddau hyrwyddo pellach gyda'r sector gofal sylfaenol yn ystod 2022-23. Byddwn hefyd yn ehangu'r ymgysylltu hwn i gynnwys gwasanaethau Deintyddol ac Offthalmoleg, gan ganiatáu i ni adeiladu a datblygu cyfeiriadur cynhwysfawr o'r gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael drwy ein partneriaid Gofal Sylfaenol.

Safonau Llunio Polisi

Mae'r Bwrdd Iechyd hwn yn parhau i ddangos ymrwymiad cryf i ddatblygu polisiâu sy'n rhoi ystyriaeth lawn i'r Gymraeg ac yn sicrhau effeithiau cadarnhaol iddi. Mae pob polisi newydd a'r rhai sy'n cael eu hadolygu yn destun Asesiad Effaith Cydraddoldeb sy'n cynnwys profion cadarn o'r effeithiau ar y Gymraeg. Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol i holl bolisiâu'r Bwrdd Iechyd, fodd bynnag, mae polisiâu allweddol hefyd yn destun craffu gan y Grŵp Cyfeirio Rhanddeiliaid. Mae cylch gorchwyl y grŵp hwn yn ei gwneud yn ofynnol i o leiaf un aelod gael ei benodi fel hyrwyddwr y Gymraeg ac iddynt fynd i'r afael ag unrhyw faterion a ddaw i'r amlwg fel rhan o'r broses adolygu.

Wrth ymgynghori â'r cyhoedd, rydym wedi sicrhau bod yr holl ddogfennaeth ar gael yn Gymraeg, ac wedi'i dosbarthu ynghyd â fersiynau Saesneg. Mae hyn wedi golygu bod y dogfennau hynny ar gael yn rhwydd i aelodau Cymraeg eu hiaith ein cymuned heb iddynt orfod gwneud cais. Mae ein hymrwymiad i wella a darparu gwasanaethau Cymraeg o safon yn ogystal â'n proses ar gyfer ystyried yr effaith ar yr iaith bob amser yn cael ei amlinellu yn y dogfennau hyn. Er ein bod yn darparu'r dogfennau hyn ar ffurf testun, rydym hefyd yn barod i'w darparu mewn braille a fformatau sain yn Gymraeg os oes angen.

Safonau Gweithredol

Defnydd Mewnol o'r Iaith Gymraeg

Mae gennym bolisi cadarn sydd wedi'i adolygu a'i ddiweddar'u'n ddiweddar gan ein Swyddog Iaith Gymraeg. Mae'r polisi hwn wedi'i gadarnhau gan ein Grŵp Cyflawni Safonau'r Gymraeg ac mae ar gael i staff drwy ein tudalennau Mewnwyd.

Rydym yn annog ein staff i ddefnyddio'r Gymraeg lle y gallant. Dylai'r staff hynny sydd â Chymraeg achlysurol yn unig deimlo'n gyfforddus i'w defnyddio bob amser os mai dim ond i gyfarch cydweithwyr neu i lofnodi e-bost.

Dogfennau a gweithdrefnau yn ymwneud â Chyflogaeth

Mae'r holl gontractau cyflogaeth a gynigir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe yn cael eu cyhoeddi'n awtomatig i'r unigolyn yn ddwyieithog.

Mae ein prosesau cofnodi gwyliau blynyddol ac absenoldeb yn dibynnu ar ESR. Mae cyfyngiadau ieithyddol y system hon yn golygu nad yw'n bosibl i ni weithredu'r prosesau hyn yn Gymraeg ar hyn o bryd. Mae ein partneriaid yn DHCW yn parhau i wthio am welliannau i'r system ar lefel y DU.

Mae proses rheoli absenoldeb salwch mewn lle yn lleol, ac mae'n bosibl i ni weithredu'r broses hon yn ei chyfanwydd yn y Gymraeg.

Mae prif bolisiau ein sefydliad ar y themâu a nodir o dan safon 82 ar gael yn Gymraeg ar ein gwefan staff. Mae ein polisi Parch a Datrys yn amlinellu hawliau ein staff i wneud cwynion a derbyn ymatebion i gwynion a wneir yn Gymraeg yn yr un iaith. Mae'r polisi hefyd yn gwarchod hawl y gweithiwr i gyfarfodydd yn Gymraeg i drafod y mater dan sylw. Bydd y Bwrdd Iechyd yn hysbysu'r cyflogai am unrhyw benderfyniad a wneir ar y mater dan sylw yn Gymraeg.

Fel cyflogwr rydym wedi ymrwymo'n llwyr i sicrhau bod ein staff yn gallu ymgysylltu â ni yn yr iaith y maent fwyaf cyfforddus yn ei defnyddio.

Pecynnau Meddalwedd

Mae ein hadran TG fewnol wedi darparu ar gyfer pob aelod o staff, ar gais, gyfres o feddalwedd a fyddai'n ddefnyddiol i staff sydd angen drafftio llythyrau neu ddogfennau yn Gymraeg. Mae'r swît ar hyn o bryd yn cynnwys Cysill, Cysgeir a To Bach. Gallwn hefyd gefnogi staff i ddefnyddio'r rhyngwyneb Cymraeg ar gyfer pecynnau Microsoft. Mae argaeledd meddalwedd Cymraeg newydd yn cael ei fonitro'n aml.

Mewnrwyd

Mae gan ein mewnrwyd staff gyfoeth o gynnwys yn ymwneud â'r Gymraeg i gefnogi staff yn eu dyletswyddau dyddiol. Mae yna fanylion cyswllt ar gyfer y tîm cyfieithu, dogfennau canllaw cyflym yn ogystal â chlipiau sain i helpu staff ynganu geirfa.

Yn ystod y cyfnod adrodd nesaf, bydd safle mewnrwyd newydd ar lwyfan newydd yn cael ei lansio. Bydd rhyddhau'r safle newydd yn raddol yn cyflwyno adnodd modern, hawdd ei ddefnyddio wedi'i deilwra i anghenion y defnyddiwr. Mae plattform Microsoft SharePoint i'w ddefnyddio ar gyfer y safle, sydd fel rhan o'i swyddogaethau yn gallu cynnig tudalennau a dewislenni yn Gymraeg, yn ogystal â rhyngwyneb amlieithog.

Pan fydd gan dudalen ar y fewnrwyd dudalen gyfatebol yn Gymraeg, bydd nodyn ar y dudalen Saesneg yn nodi hyn, a bydd modd i'r defnyddiwr lywio i'r dudalen honno gan ddefnyddio dolen uniongyrchol.

Sgiliau Cymraeg Staff

Mae swyddfa'r Comisiynydd yn ymwybodol o'r heriau y mae'r Bwrdd Iechyd hwn wedi'u hwynebu o ran ein gallu i gasglu, cofnodi ac adrodd ar sgiliau Cymraeg ein gweithwyr drwy'r system Cofnod Staff Electronig.

Mae Dirprwy Gyfarwyddwr Gweithlu a Datblygiad Sefydliadol y Bwrdd Iechyd yn parhau i fynd ar drywydd datrysiad ymarferol i'r materion hyn.

Fel mesur interim, rydym yn cynnal arolwg gyda'n staff i goladu'r wybodaeth sy'n ofynnol gan ein hysbysiad cydymffurfio, fel y gallwn gynnig adroddiadau manylach yn y dyfodol.

Yn ogystal, mae cynllun gwella gwasanaeth bellach ar waith ar gyfer cyflwyno swyddogaeth Hunanwasanaeth Goruchwyliwr/Rheolwr fesul cam ar draws y Bwrdd Iechyd. Rhagwelir ar hyn o bryd y bydd hyn yn digwydd dros y 12 i 18 mis nesaf, a rhagwelir y bydd hyn yn cael effaith gadarnhaol sylweddol yn y maes hwn.

Mae cynllun gwella gwasanaeth bellach ar waith ar gyfer cyflwyno swyddogaeth Hunanwasanaeth Goruchwyliwr/Rheolwr fesul cam ar draws y Bwrdd Iechyd. Rhagwelir ar hyn o bryd y bydd hyn yn digwydd dros y 12 i 18 mis nesaf, a rhagwelir y bydd hyn yn cael effaith gadarnhaol sylweddol yn y maes hwn.

Gweler atodiad 2.

Hyfforddiant Iaith Gymraeg ac Adnabod Cydweithwyr sy'n Siarad Cymraeg

Rydym yn cefnogi staff i ddatblygu eu gallu yn y Gymraeg. Rydym yn cynnal tudalen ar fewnwyd ein staff gyda gwybodaeth am gyrsiau blasu a hyfforddiant pellach sydd ar gael iddynt. Rydym yn annog staff sy'n dymuno dilyn llwybr dysgu i ruglder i gofnodi hyn yn eu cyfarfodydd datblygiad personol blynyddol. Mae ein polisi 'Caniatâd i Astudio' yn grymuso staff i allu dilyn llwybr o'r fath gyda chefnogaeth eu rheolwr.

Ein huchelgais yw bod pob aelod o staff sy'n gweithio gyda'r cyhoedd yn hyderus wrth ddefnyddio Cymraeg cwrteisi. Gallu ymateb i ymholiadau syml, esbonio nad ydynt yn siarad Cymraeg, a throsglwyddo ymholiadau i siaradwr rhugl. Ar gyfer y staff hynny nad ydynt yn dymuno dilyn llwybr addysg ffurfiol, rydym yn cynhyrchu adnoddau yr ydym yn eu rhannu trwy ein rhwydweithiau mewnol. Mae'r tîm Gwasanaethau Cymraeg yn cynnal sesiynau 'galw heibio' fel bod unrhyw aelod o staff sydd angen cefnogaeth neu hwb i'w hyder yn gallu derbyn hyn.

Adolygwyd ein llawlyfr staff yn ystod y flwyddyn i adlewyrchu gwerthoedd y sefydliad mewn perthynas â'r Gymraeg yn well, ac i roi gwell arweiniad i'n staff newydd ar yr hyn a ddisgwylir ganddynt.

Rydym yn cynnig arweiniad clir ar lofnodion e-bost, blychau post llais, gohebiaeth a sut i ateb galwadau ffôn – gyda'r pwyslais bod cymorth ychwanegol bob amser ar gael i unrhyw aelod o staff sydd ei angen drwy gysylltu ag aelod o dîm Gwasanaethau'r Gymraeg.

Tua diwedd y cyfnod adrodd hwn, fe wnaethom ddechrau gofyn i staff a oedd yn gwneud cais am fathodyn adnabod newydd neu amnewidiol a oeddent yn siarad Cymraeg. Os bydd aelod o staff yn nodi ei fod yn gwneud hynny, bydd y swyddfa gyhoeddi yn ychwanegu bathodyn Iaith Gwaith at ddyluniad y cerdyn adnabod cyn ei argraffu. Gan fod yn rhaid i staff wisgo bathodyn adnabod bob amser, mae hyn yn golygu na all staff anghofio ei wisgo.

Rydym yn cynnig brodwaith o'r bathodyn ar wisgoedd staff, ac rydym yn parhau i gynnal cyflenwad o fathodynau a chortynnau gwddf i'w dosbarthu i staff a phartneriaid drwy'r post mewnol, wrth ymweld â lleoliadau Byrddau Lechyd, neu yn ystod digwyddiadau hyrwyddo.

Rydym hefyd wedi cynhyrchu dangosyddion gweledol, gan ddefnyddio logo Iaith Gwaith, i helpu i amlygu staff sy'n hapus i ddefnyddio'r Gymraeg drwy e-bost.

Anerchiad Cyhoeddus a Chyhoeddiadau wedi'u Recordio

Nid yw'r Bwrdd Lechyd hwn yn defnyddio systemau annerch cyhoeddus. Rydym yn defnyddio cyhoeddiadau a recordiwyd ymlaen llaw mewn rhai sefyllfaoedd cyfyngedig. Mae rhai o'n codwyr yn gwneud cyhoeddiadau diogelwch a gwybodaeth. Rydym wedi nodi bod:

2 o bob 3 lifft yn Ysbyty Castell-nedd Port Talbot yn cyhoeddi'n ddwyieithog.

5 o bob 10 lifft yn Ysbyty Singleton yn cyhoeddi'n ddwyieithog.

Mae cyfanswm o 20 o lifftiau ar safle Treforys, ac mae'r rheolwr safle hwn hefyd yn gyfrifol am safle un-lifft Cimla. O'r cyfanswm o 21 lifft, mae 8 ohonynt yn anfon negeseuon yn ddwyieithog.

Mae ein cytundeb gwasanaeth cenedlaethol ar gyfer codwyr yn ein hysbytai, yn golygu bod uwchraddio'r lifftiau nad ydynt yn cyhoeddi yn Gymraeg ar hyn o bryd y tu hwnt i'n rheolaeth. Fodd bynnag, mae ein swyddogion ystadau yn gwthio'r angen am newid; i sicrhau bod yr offer yn cydymffurfio â gofynion y mesur. Mae rheolwyr ein prif safleoedd yn ymwybodol o'r angen i unrhyw negeseuon sain fod yn ddwyieithog ac yn gweithio gyda pheirianwyr sy'n gosod offer newydd i sicrhau bod negeseuon yn cydymffurfio.

Arwyddion mewn Mannau Staff

Rydym yn cymhwyso'r un protocol i arwyddion at sylw'r gweithlu ag yr ydym yn ei wneud ar arwyddion mewn mannau cyhoeddus.

Mae gan ein sefydliad ddogfen ganllaw sefydledig sy'n nodi'n glir i staff y gofynion wrth greu arwyddion. Hyderwn ein bod yn cydymffurfio â'r safonau ar gyfer arwyddion parhaol. Rydym wedi cryfhau ein neges i staff sy'n cynhyrchu arwyddion a phosteri dros dro ac wedi cyhoeddi canllawiau trwy ein gwefan staff sy'n amlygu ein llyfrgell o adnoddau sydd ar gael iddynt.

Pan ddaw diffyg cydymffurfio i'n sylw, mae gennym y gallu trwy ein gwasanaeth cyfieithu i ail-greu unrhyw hysbysiad yn ddwyieithog yn ddi-oed.

Casgliadau a Blaenoriaethau Allweddol ar gyfer 2022-23

Rydym yn falch o'r cynnydd sydd wedi'i wneud yn ystod 2021-22 er bod y cyfnod yn un heriol i'n holl staff. Fel Bwrdd Iechyd, rydym yn parhau i wella o effeithiau'r pandemig byd-eang a rhagwelwn y bydd hyn yn cymryd blynyddoedd lawer.

Er gwaethaf y pwysau aruthrol y mae ein staff wedi bod yn gweithio oddi tano, rydym wedi parhau i wneud cynnydd o ran y Gymraeg. Rydym wedi llwyddo i godi ymwybyddiaeth ymhlith staff o'n rhwymedigaethau ac o ganlyniad wedi cael mwy o sicrwydd mewn llawer o feysydd fel y gwelir yn yr adroddiad hwn.

Rydym yn parhau i gasglu adborth gan gleifion ynghylch ein gallu i ddiwallu eu hanghenion yn Gymraeg. Mae'r ymatebion a dderbyniwyd eleni wedi dangos bod ein defnyddwyr gwasanaeth bron bob amser yn gallu cael mynediad at ddarpariaeth yn Gymraeg pan fydd ei hangen arnynt.

Rydym wedi cynnal adolygiad trylwyr o ohebiaeth awtomataidd a gyhoeddwyd gan ein Bwrdd Iechyd. Roedd llythyrau yn ymwneud ag apwyntiadau yn arbennig, yn peri peth pryder inni. Rydym bellach mewn sefyllfa lle gallwn gynnig lefel uchel o sicrwydd ein bod yn cydymffurfio yn y maes hwn.

Er bod cynnydd wedi'i wneud, rhaid inni gydnabod hefyd fod llawer i'w wneud o hyd. Byddwn yn parhau i weithio gyda thimau ar draws y sefydliad i gynyddu gallu Cymraeg ein gweithlu, a fydd yn ei dro yn cynyddu ein gallu i ddarparu 'Cynnig Rhagweithiol' i'n cleifion. Rydym wedi ymrwymo i gyflawni strategaeth 'Mwy Na Geiriau' Llywodraeth Cymru. Mae nodi ac yna cynyddu gallu i gyflawni hyn o fewn ein gweithlu presennol yn hanfodol i gyflawni ein nod ar y cyd.

Byddwn yn cynnal adolygiad o'n Strategaeth Sgiliau Dwyieithog, gan sicrhau ei bod yn cefnogi rheolwyr i adeiladu gweithlu sy'n gallu ymateb yn effeithiol i anghenion ein cleifion. Byddwn hefyd yn sefydlu ac yn hyrwyddo 'Llwybr at Rhuglder' clir ar gyfer staff sydd am hybu eu dysgu o'r Gymraeg.

Byddwn yn parhau i weithio gyda'n partneriaid mewn Gofal Sylfaenol i nodi'r gwasanaethau hynny y gellir eu darparu yn Gymraeg. Byddwn yn cynnig cymorth, lle bo angen, i'r practisau hynny sydd am sefydlu trefniadau gweithio dwyieithog a gwella'r gwasanaeth a gynigir i gleifion Cymraeg eu hiaith yn eu cymunedau.

Bydd ein perthynas â phartneriaid megis Prifysgol Abertawe, Menter Iaith a'r Coleg Cymraeg Cenedlaethol yn cael ei adfywio dros y flwyddyn i ddod. Mae momentwm mewn rhai ardaloedd wedi'i gollu o ganlyniad i'r pandemig, yn ddealladwy felly. Nawr yw'r amser i ad-drefnu ac ailadeiladu, fel y gallwn gyflawni'r canlyniadau sydd eu hangen ar ein cleifion.

Bydd ein Grŵp Cyflawni Safonau'r Gymraeg yn cynnig gweledigaeth strategol glir ar gyfer y sefydliad, gan gefnogi adrannau a gosod targedau cyraeddadwy clir ar gyfer gwreiddio arferion gwaith sy'n cydymffurfio ym mhob maes. Byddwn yn ei gwneud yn

ofynnol i reolwyr grŵp gynnal hunanasesiadau o gydymffurfiaeth mewn perthynas â'r safonau ac adrodd yn achlysurol i'r Grŵp Cyflawni.

Byddwn yn parhau i adolygu'r adnoddau sydd ar gael i'n tîm cyfieithu mewnol. Rydym wedi gweld twf sylweddol yn y galw am wasanaethau cyfieithu dros y cyfnod adrodd a rhagwelwn y bydd y twf hwn yn parhau. Mae'n hanfodol felly bod gan y tîm ddigon o adnoddau i allu ymateb i'r gofynion a osodir arno gan y Bwrdd Iechyd.

Bydd ein Swyddog Iaith Gymraeg yn parhau i gydweithio â Byrddau Iechyd eraill ledled Cymru i hybu agenda'r Gymraeg, yn ogystal â gweithio'n agos gyda swyddfa Comisiynydd y Gymraeg, i sicrhau cynnydd parhaus wrth gyflawni yn erbyn y safonau hynny sy'n ymddangos ar ein sylw cydymffurfiaeth.

Cadw Cofnodion

Atodiad 1

Cofnod o Swyddi Newydd a Gwag

Atodiad 2

Cymhwysedd Staff Iaith Gymraeg

Atodiad 3

Cwynion

Atodiad 4

Y Gymraeg yn Abertawe a Chastell-nedd Port Talbot

Atodiad 5

Profiad y Claf – Adborth o'r Arolwg

Cofnod o Swyddi Newydd a Gwag

Recriwtio

Mae ystadegau sy'n ymwneud â statws/gofynion y Gymraeg ar gyfer swyddi a hysbysebwyd gan y Bwrdd Iechyd yn ystod 2021/22 wedi'u nodi yn y tabl isod. Mae hyn yn amlygu cynnydd yn nifer y swyddi a hysbysebwyd fel 'Cymraeg Ddim yn Ofynnol' o gymharu â'r llynedd.

Bydd strategaeth sgiliau dwyieithog y Bwrdd Iechyd yn cael ei hadolygu a'i hail-lansio yn ystod 2022/23, gan bwysleisio'r angen i sicrhau bod gofynion iaith Gymraeg pob swydd wag yn cael eu hasesu'n gadarn cyn gosod unrhyw hysbysebion. Bydd hyn yn helpu i sicrhau datblygiad gweithlu sydd â'r gallu i ddarparu gofal a gwasanaethau drwy ddewis iaith y derbynydd

Swyddi a hysbysebwyd gennym rhwng 01 Ebrill 2021 a 31 Mawrth 2022.

Categori	Nifer y postiadau
Cymraeg yn Hanfodol	13
Cymraeg yn Ddymunol	1482
Dysgu Cymraeg yn dilyn Apwyntiad	0
Cymraeg Ddim yn Angenrheidiol	524
Cyfanswm	2019

Rydym yn ffodus i gael defnydd o wefan TRAC a hefyd NHSJobs sy'n ein galluogi i hyrwyddo a gweinyddu swyddi trwy gyfrwng y Gymraeg. Mae'r ddau borth hyn yn galluogi ymgeiswyr i gyflwyno ceisiadau yn Gymraeg, ac mae'r holl gyfathrebu â'r ymgeisydd yn ddwyieithog. Mae ceisiadau a dderbynnir yn Gymraeg yn cael blaenoriaeth gan ein tîm cyfieithu, fel y gall rheolwyr sgorio'r cais o fewn amserlen benodol. Mae'r ffurflen gais electronig yn gofyn i'r ymgeisydd a yw'n dymuno i unrhyw gyfweiliad gael ei gynnal yn Gymraeg, ac mae gennym broses mewn lle i alluogi hyn i ddigwydd.

Cymhwysedd Iaith Gymraeg Staff

Cyfanswm nifer y staff	13, 402
Cyfanswm y staff eto i gofnodi cymhwysedd IG	9,109
Cyfanswm y staff ag o leiaf un cymhwysedd wedi'i gofnodi	4, 293
Cyfanswm y staff ag o leiaf un cymhwysedd wedi'i gofnodi (%)	32.03%

Cymhwysedd Iaith Gymraeg

Cymhwysedd	Siarad/Gwranddo/Llafar	Darllen	Ysgrifennu
Lefel 5	253	248	218
Lefel 4	224	212	156
Lefel 3	179	131	135
Lefel 2	190	195	226
Lefel 1	790	757	687
Lefel 0	2656	2637	2712
Heb eu cofnodi*	2	51	51

Cymhwysedd Iaith Gymraeg (%) (O'r rhai sydd â chymhwyseddau a gofnodwyd)

Cymhwysedd	Siarad/Gwranddo/Llafar	Darllen	Ysgrifennu
Lefel 5	5.89%	5.78%	5.08%
Lefel 4	5.22%	4.94%	3.63%
Lefel 3	4.17%	3.05%	3.14%
Lefel 2	4.43%	4.54%	5.26%
Lefel 1	18.4%	17.63%	16.0%
Lefel 0	61.9%	61.43%	63.17%
Heb eu cofnodi*	0.05%	1.19%	1.19%

*Mae heb ei gofnodi yn cyfeirio at yr aelodau staff hynny sydd wedi dewis peidio â chofnodi o leiaf un elfen o gymhwysedd. Llafar/Darllen/Ysgrifennu.

Cymhwysedd Iaith Gymraeg ar Lefelau 4 a/neu 5

Cymhwysedd	Siarad/Gwranddo/Llafar	Darllen	Ysgrifennu
Lefel 4 a/neu 5	477	460	374

Cwynion

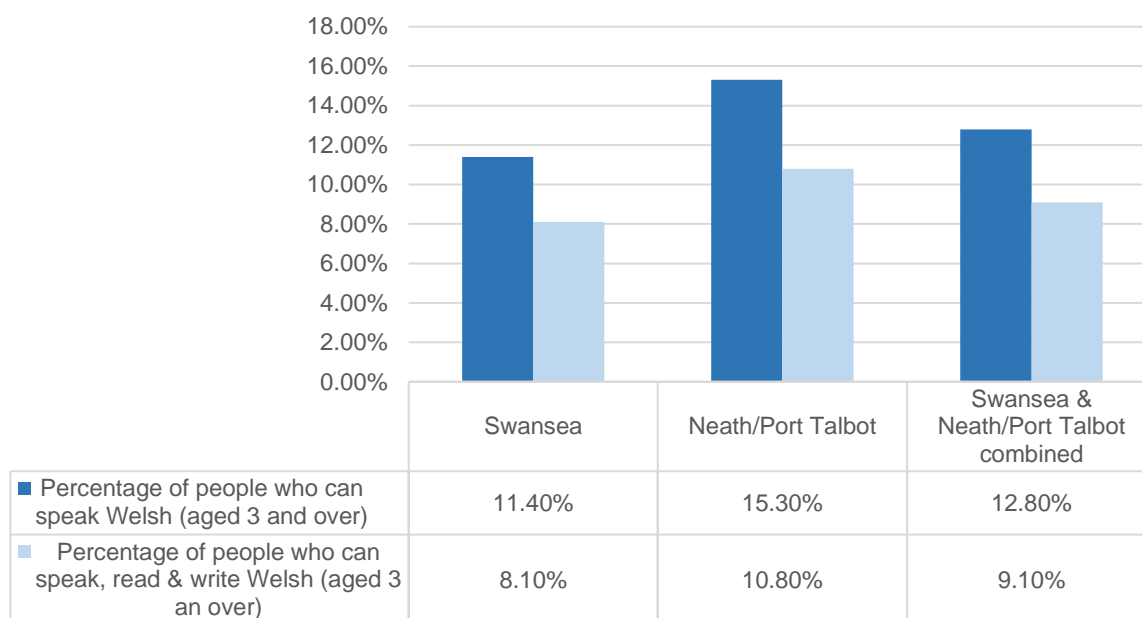
Cyhoeddir manylion gweithdrefn gwyno'r Bwrdd Iechyd, gan gynnwys cwynion sy'n ymwneud â'n cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg, ar ein gwefan yn unol â gofynion ein hysbysiad cydymffurfio.

Yn ystod y cyfnod adrodd hwn, mae ein tîm cwynion wedi ymdrin â 2 gŵyn yn ymwneud â thoriad posibl o Safonau'r Gymraeg.

Cymraeg yn y Gymuned

Mae nifer y bobl sy'n gallu siarad, darllen ac ysgrifennu yn Gymraeg yn cael ei gofnodi fel rhan o'r cyfrifiad cenedlaethol. Roedd y data cyfrifiad diweddaraf a oedd ar gael ar adeg yr adroddiad hwn (2011) yn dangos y data canlynol ar gyfer ardal Abertawe a Chastell-nedd Port Talbot. Edrychwn ymlaen at weld canlyniadau cyfrifiad 2021 yn cael eu cyhoeddi dros y misoedd nesaf.

Welsh speaking, reading & writing skills

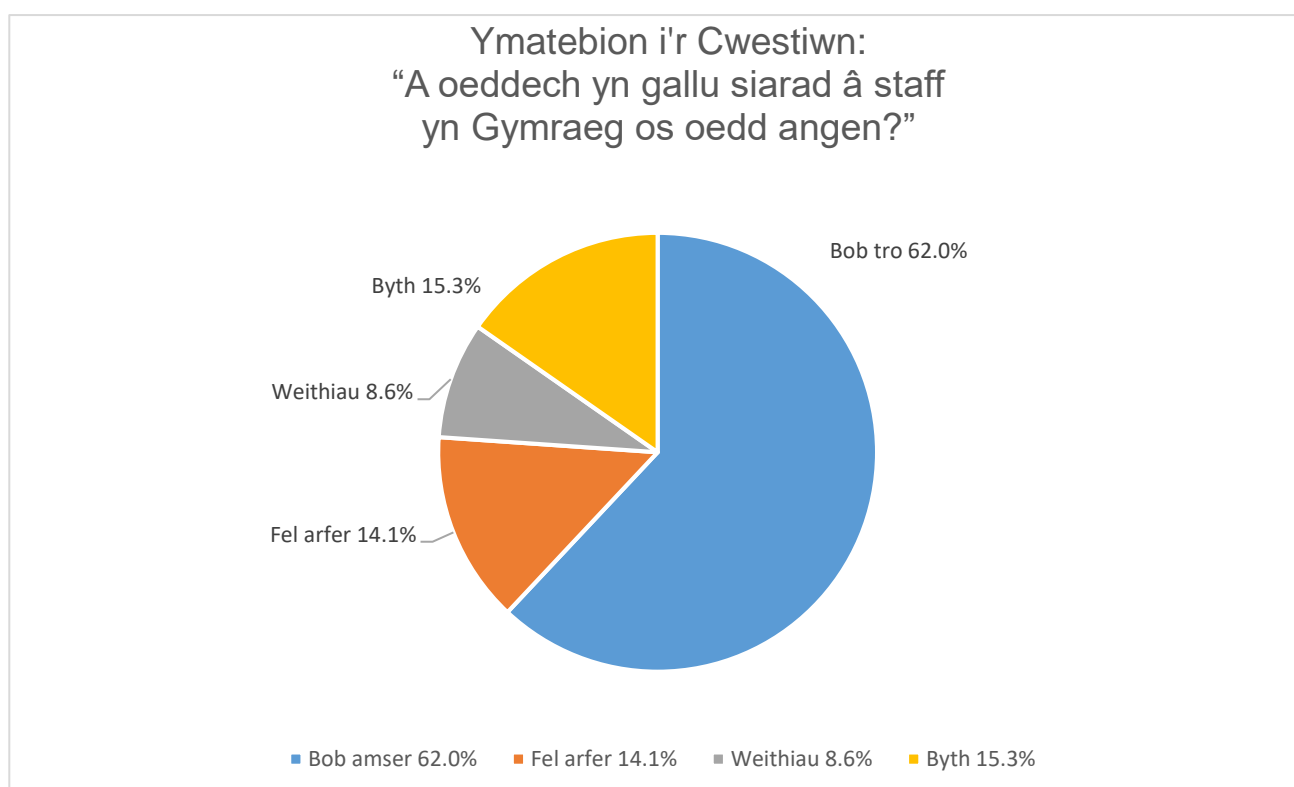


Data'r Swyddfa Ystadegau Gwladol (ONS).

Rydym yn defnyddio data ONS i arwain ein huchelgeisiau wrth ddatblygu gweithlu dwyieithog. Ein nod yw dangos mwy o gydberthynas rhwng y ddwy ffynhonnell ddata wrth i ni ddatblygu sgiliau ein gweithlu presennol a recriwtio mwy o siaradwyr Cymraeg i rolau 'Mwy na geiriau' allweddol.

Profiad y Claf/Defnyddiwr Gwasanaeth

Adborth o'r Arolwg



Gofynnwyd y cwestiwn hwn yn ystod cyfnod adrodd 2021-22.

Cyfanswm yr ymatebwyr 8,153
Y cwestiwn oedd 'ddim yn berthnasol i 6, 739 (82.66%) o'r ymatebwyr
Mae'r data a gyflwynwyd yn seiliedig ar ymatebion yr 1, 414 o bobl yr oedd y cwestiwn yn berthnasol iddynt.



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Bae Abertawe
Swansea Bay University
Health Board

Welsh Language Standards Annual Performance Report 2021-2022

JORDAN MORGAN-HUGHES
WELSH LANGUAGE OFFICER
SEPTEMBER 2022



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Bae Abertawe
Swansea Bay University
Health Board

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Gymraeg.

This document is also available in Welsh.



Contents

6. Introduction	33
7. Accountability	34
8. Performance and Progress	
a. Service Delivery Standards	35
b. Policy Making Standards	41
c. Operational Standards	42
9. Conclusion and Key Priorities	46
10. Appendices (Record Keeping)	48

Introduction

Swansea Bay University Health Board has a statutory duty under the Welsh Language (Wales) Measure 2011 to produce and publish an annual report on its compliance with standards set by the Welsh Language Commissioner.

This report will illustrate how this Health Board has performed in relation to our compliance notice for the reporting period; 1st April 2021 – 31st March 2022.

We recognise and understand that being able to offer and deliver services in Welsh is vital to many of our service users. We are committed to increasing our ability to operate bilingually whilst maintaining the high quality care our patients expect.

During this reporting period our staff have adapted to the 'new normal' as we emerge from the Covid-19 pandemic. This has seen many members of our workforce, including our Welsh Language Services team adapt to a new agile working method. There has been steady growth in demand for the translation service over the reporting period and this growth is as a result of proactive work being undertaken to raise awareness of the Welsh Language legislation across the workforce.

Accountability

Producing an annual report is a public display of accountability. At Swansea Bay University Health Board, the content of our annual Welsh Language Standards report is scrutinised at Management Board level and approved by a meeting of the Health Board, before being made public.

The Director of Corporate Governance is the responsible officer for the Health Board under the Welsh Language Act, ensuring compliance with its requirements, advising on specific cases as necessary, and promoting Health Board-wide awareness of the legislation.

The Head of Compliance is responsible for leading on compliance with the Welsh Language Standards for the Health Board.

The Welsh Language Officer is responsible for providing specialist advice and direction to all departments across the Health Board in order to strengthen the provision of bilingual services, thus assisting the Health Board in delivering its statutory legal requirements in order to comply with the Welsh Language Standards (No.7) 2018 under the Welsh Language Measure (Wales) 2011.

The strategic guidance that this team offers to managers and staff across our organisation ensures that, as a body, we are interpreting and implementing the standards appropriately.

Our Welsh Language Standards Delivery Group exists to provide assurance to the Board that systems and processes are in place to enable the organisation to meet its responsibilities under the Welsh Language Measure. This group is chaired by an Independent Member of the Board, and reports through him, directly to the board.

This report has been compiled in line with guidance set out by the office of the Welsh Language Commissioner.

Performance and Progress

Service Delivery Standards

Correspondence and calls

The requirement to produce correspondence bilingually where a language preference has not been identified is now well established here at Swansea Bay. The vast majority of correspondence sent by this health board is automated through systems such as the Welsh Patient Administration System.

To improve compliance across the organisation, the Welsh Language Officer has been meeting with Service Groups to present information on standards that deal with correspondence. The response to these presentations has been positive and has stimulated discussions about developing the visibility of the Welsh language across departments. We have also updated our corporate stationery to include a statement on our commitment to the Welsh language, and have also adapted our standard signature which is attached to all external emails that state that we welcome correspondence in Welsh. We are confident that we are seeing good progress across the organisation in this area.

Service groups across the organisation are currently undertaking a self-assessment of their performance against standards 4,5,6 and 7 for reporting to the strategic Group. Our introductory talks have shown promise, with each group offering examples of compliance and best practice.

Telephony

During December 21 and January 22 an internal assessment of the compliance of our publicly numbered telephone lines was conducted. The research showed that there are challenges with telephone lines where automated call answering systems are used. We are currently working with departmental managers to ensure that our telephone services are refreshed in order to be fully compliant. We have a draft action plan in place to complete this work and this will be monitored by the Welsh Language Standards Delivery Group.

The audit identified the need to introduce a new process that must be followed by any head of department who wishes to establish a new automatic telephone line. This will ensure that the service and the telephone line complies with the standards from the outset.

Our telephone lines receiving the highest number of calls have been prioritised on this action plan. Our Covid vaccination booking line was the first to be relaunched and is now an example of the standard we are aiming for with all our telephone lines. We use one telephone number for each department/service. We do not use separate telephone numbers for English / Welsh calls.

Where the organisation uses Interactive Voice Recognition (IVR) systems to call out to patients, we have successfully built a system that is fully compliant and is used as

an exemplar of good practice nationally. Working with the Patient Experience department, we have successfully created a resource to gather the views of those patients who do not use up-to-date technology such as the internet and mobile phones, and who rely on a landline. This system developed here in Swansea Bay is likely to be used by health bodies across Wales.

We have reinforced our message to staff that any external telephone call must be answered bilingually. New guidance and resources have been issued to staff who answer calls to support them in doing so.

Meetings

Our protocol relating to the use of Welsh in meetings has been refreshed and redistributed during the reporting period. Where possible, where attendees have indicated a desire to use Welsh during a meeting, that meeting will be chaired and conducted in Welsh. On occasions when a Welsh speaking member of staff is not available, staff have access to simultaneous translation services.

For meetings that are open to the public and where public contributions are invited, those invitations are produced and published in both English and Welsh. The same is true of any papers or presentations used during such meetings. During this reporting period, all our public meetings have been held virtually. This has allowed us to capture contributions from members of the public in advance and respond virtually to those questions in the language in which they were submitted.

Public Events

During this reporting period, we have not held any in-person public events due to the on-going Covid restrictions and the increased risks of infection. Our standard procedures and guidance for events of this type are available to staff through our intranet

Publicity, Display Materials, Documents and Forms.

Material produced centrally by the Health Board for the purposes of publicising or advertising is produced in both Welsh and English. Depending on what is to be produced, the Welsh language may appear in conjunction with the English as a bilingual version, or on an equivalent document so that we have both a Welsh and an English version. We also produce back-to-back Welsh and English material.

There is a high level of assurance that publicly displayed material that has been professionally printed, and has therefore been through the procurement process, complies fully with the standards.

We have expanded our library of temporary material and posters for staff use and we store this resource on our intranet. New templates for occasional posters which include guidance on how to present the languages have also been prepared and work is continuing to raise awareness amongst staff of the need for material in public areas to be bilingual.

Contact details for our in-house translation team are available to the entire workforce on our Intranet and any member of staff is welcome to contact for advice, guidance and support.

Website and Social Media

Swansea Bay University Health Board has two separate websites. One in Welsh and the other in English. This allows us to use www.bipba.gig.cymru as the main address for the Welsh site and allows visitors to our website the option to navigate directly to the Welsh homepage without having to navigate through the English language site first.

All pages' function fully in Welsh and it is possible for the user to toggle between the Welsh and English sites using a link at the top right of the page. Doing so will take you to the corresponding page in the language you are selecting, rather than to the homepage.

Mechanical translation is used to update the website. We are seeing that as the website matures, so is the accuracy of the translations provided. All mechanical translations are sense checked and proofread by a member of our in-house communications team before being made live. The translation team do on occasion provide additional support in this area on an ad-hoc basis.

Our Health Board has a presence on multiple social media platforms. Due to the character limitations for posts, we maintain separate pages for Welsh and English content. All staff with social media permissions abide by the Health Board's policy to post to the respective Welsh and English account at the same time without delay.

This table shows the number of subscribers or followers each of our main social media pages has at the time of writing this report.

	Subscriber numbers English	Subscriber numbers Welsh
Facebook	42, 697	165
Twitter	18, 728	334
Instagram	954	66
TikTok	137	10
LinkedIn	1, 643	6

Signage

All permanent signs installed since the imposition of the standards fully meet the requirements of the regulations.

Before a permanent sign is produced the text of the sign goes through a robust procedure, ensuring accuracy and compliance with legislation. We have recently introduced a guidance document for site managers, so that they can identify deficient signs in terms of language presentation and the organisation's corporate brand. This guide is intended to help staff prioritise renewal and replacement work. The upgrading of signage which pre-dates the imposition of the standards will be a long term project.

Revised guidance issued in March 2022, along with the introduction of new templates clearly show staff how to arrange languages before publishing material.

Reception Services

The organisation has a number of reception areas across our sites. All our hospitals have a main reception area. These desks are staffed by volunteers. The number of regular volunteers has reduced slightly over the past year. 15% of our regular volunteers are able to converse in Welsh with visitors.

Departments across our hospitals have registration desks where a member of staff notes the visitor's presence. There is a high level of understanding among the staff working in this role of the need to be able to provide a Welsh language service. Although there was an understanding and desire to offer this service, the level of ability and confidence to do so was relatively low. All staff working in these areas are aware of the protocol to follow to ensure a visitor can communicate with us in Welsh on arrival. Calling for a service from a Welsh speaking member of the department's team is the first step. Where this is not possible, the member of staff should seek the help of a Welsh speaker from a nearby team. Although this is not ideal, our feedback gathering shows that 62% of respondents have successfully used Welsh with staff "every time".

All staff with Welsh language skills are offered a lanyard and laith Gwaith badges. We have recently upgraded our software so that we can include the orange badge on our corporate identity cards, this means that the badge is even more visible and it is not possible for a member of staff to forget to wear it. We also offer to embroider the badge to staff uniforms where one is worn.

We have refreshed the guidance and created new support materials for staff who work in reception areas and who are the first point of contact for patients, so that they can better respond to the needs of visitors. The material includes posters, flashcards and recordings to help staff pronounce language patterns.

We also continue to promote language courses which are available free of charge to staff through the National Centre for Learning Welsh.

We are thankful to have a team of 98 committed volunteers that provide our main reception services across our hospital sites. 15 (15.3%) of these volunteers are Welsh speakers who are happy to provide a service in Welsh. We have signage at all our reception desks which clearly indicate to visitors that we welcome visitors using their Welsh.

We provide our Welsh speaking volunteers with lanyards and badges so that they can be identified as being able to converse in Welsh by members of the public. We have provided our volunteers who have limited Welsh with phrase books for self-learning. We also signpost them to more formal learning opportunities which they can undertake without cost.

Morrison Hospital

16 members of staff cover the reception desk within the Emergency Department (ED). Of these, 1 (6.25%) is a Welsh speaker.

10 directly employed staff provide main Outpatients Department reception services, 2 of whom (20%) are Welsh speaking.

Singleton Hospital

4 members of staff provide reception services at Singleton Surgical Admissions Unit. None of these are Welsh speakers.

17 part-time staff provide reception services for our Outpatients department at this hospital. 1 of these staff members is a Welsh speaker. (5.88%)

Neath Port Talbot Hospital

9 staff provide reception services on a rota at our Minor Injuries Unit. 1 of them is a Welsh speaker. (11.1%)

20 staff welcome patients to our main Outpatients department at this hospital. 1 (5%) of them is a Welsh speaker.

Staff with limited or no Welsh language skills at these locations are aware of the procedure to follow should a service be required by a visitor in Welsh. The procedure is regularly briefed as well as being available to the entire workforce through our Intranet pages.

Awarding of Contracts

Contracts are advertised and awarded in line with the requirements of the Standards. This process is centrally managed by the NHS Wales Shared Service Partnership.

Primary Care

As a Health Board we are proud of the strong relationship that we have with our partners in Primary Care. We continue to offer advice, support and guidance in relation to the Welsh language. During November and December of 2021 our Welsh Language Services Team distributed promotional material to all General Practice surgeries in the region, highlighting their limited responsibilities under the Welsh Language Measure and outlining how we can support them in growing their Welsh language provision.

The response to this engagement was positive. We have seen an increase in translation requests from primary care as a direct result of this engagement and the team will undertake further promotional activities with the primary care sector during 2022-23. We will also expand this engagement to include Dental and Ophthalmology services, allowing us to build and develop a comprehensive directory of the Welsh language services available through our Primary Care partners.

Policy Making Standards

This Health Board continues to demonstrate a strong commitment to developing policies which give full consideration to and delivering positive impacts for the Welsh language. All new policies and those which are reviewed are subject to an Equality Impact Assessment which includes robust testing of effects on the Welsh language. This procedure applies to all Health Board policies, however, key policies are also subject to scrutiny by the Stakeholder Reference Group. The terms of reference of this group require at least one member be appointed as champion of the Welsh language and for them to address any issues that become apparent as part of the review process.

When undertaking consultation with the public, we have ensured that all documentation has been made available in Welsh, and distributed along with English versions. This has meant that those documents have been readily available to Welsh speaking members of our community without them having to make a request. Our commitment to improving and delivering quality Welsh language services as well as our process for considering the impact on the language is always outlined in these documents. Whilst we provide these documents in text format, we are also prepared to provide them in braille and audio formats in Welsh if required.

Operational Standards

Internal Use of the Welsh Language.

We have a robust policy that has recently been reviewed and updated by our Welsh Language Officer. This policy has been ratified by our Welsh Language Standards Delivery Group and made available to staff via our Intranet pages.

We encourage our staff to use the Welsh language where they are able. Those staff who only have incidental Welsh should always feel comfortable in using it if only to greet colleagues or to sign off an email.

Documents and procedures relating to Employment.

All contracts of employment offered by Swansea Bay University Health Board are automatically issued to the individual bilingually.

Our annual leave and absence reporting processes reside on ESR. The linguistic limitations of this system mean that it is not possible for us to implement these processes in Welsh at present. Our partners at DHCW continue to push for improvements to the system at a UK level.

A sickness absence management process is in place locally, and it is possible for us to implement this process in its entirety in Welsh.

Our organisation's main policies on the themes identified under standard 82 are available in Welsh on our staff website. Our Respect and Resolution policy outlines the rights of our staff to make complaints and receive responses to complaints made in Welsh in the same language. The policy also protects the right of the employee to meetings in Welsh to discuss the matter in question. The Health Board will inform the employee of any decision made on the matter in question in Welsh.

As an employer we are fully committed to ensuring that our staff can engage with us in the language that they are most comfortable using.

Software Packages

Our in-house IT department have made available to all members of staff, by request, a suite of software which would be useful to staff needing to draft letters or documents in Welsh. The suite currently consists of Cysill, Cysgeir and To Bach. We can also support staff in using the Welsh interface for Microsoft packages. Availability of new Welsh language software is monitored frequently.

Intranet

Our staff intranet has a wealth of content relating to the Welsh language to support staff in their daily duties. There are contact details for the translation team, quick guidance documents as well as audio clips to help staff pronounce vocabulary.

During the next reporting period, a new intranet site housed on a new platform will be launched. The phased release of the new site will introduce a modern, easy-to-use resource tailored to the user's needs. Microsoft's SharePoint platform is to be used for the site, which as part of its functions can offer pages and menus in Welsh, as well as a multilingual interface.

When a page on the intranet has a corresponding page in Welsh, a note on the English page will indicate this, and it will be possible for the user to navigate to that page using a direct link.

Staff Welsh Language Skills

The Commissioner's office is aware of the challenges which this Health Board continues to face in terms of our ability to capture, record and report on the Welsh language skills of our employees via the ESR system.

A workable solution to these issues continues to be actively pursued by the Health Board's Deputy Director of Workforce and Organisational Development.

As an interim measure, we are conducting a survey with our staff to collate the information required by our compliance notice, so that we can offer more detailed reporting in the future.

Additionally, a service improvement plan is now in place for the incremental rollout of Supervisor/Manager Self Service functionality across the Health Board. It is currently projected that this will take place over the next 12 to 18 months, and it is anticipated that this will have a significant positive impact in this area.

A service improvement plan is now in place for the incremental roll-out of Supervisor/Manager Self Service functionality across the Health Board. It is currently projected that this will take place over the next 12 to 18 months, and it is anticipated that this will have a significant positive impact in this area.

Please see appendix 2.

Welsh Language Training & Identifying Welsh Speaking Colleagues

We support staff to develop their Welsh language abilities. We maintain a page on our staff Intranet with information on taster courses and further training which is available to them. We encourage staff who wish to follow a learning pathway to fluency to record this at their annual personal development meetings. Our 'Leave to Study' policy empowers staff to be able to follow such a path with the support of their manager.

Our ambition is that every member of staff working with the public is confident in using courtesy Welsh. Being able to respond to simple queries, explain that they are not a Welsh speaker, and pass queries to a fluent speaker. For those staff who do not wish to follow a formal education route, we produce resources which we share through our internal networks. The Welsh Language Services team run 'drop in' sessions so that any member of staff who needs support or a boost to their confidence can receive this.

Our staff handbook was revised during the year to better reflect the organisation's values in relation to the Welsh language, and to give better guidance to our new staff on what is expected of them.

We offer clear guidance on email signatures, voice mailboxes, correspondence and how to answer telephone calls - with the emphasis that additional support is always available to any member of staff who requires it by contacting a member of the Welsh Language Services team.

Towards the end of this reporting period, we started asking staff applying for a new or replacement identification badge if they spoke Welsh. If a member of staff indicates that they do, the publishing office adds the Iaith Gwaith badge to the design of the identity card before printing. As staff must wear an identification badge at all times, this means that staff cannot forget to wear it.

We offer embroidery of the badge on staff uniforms, and we continue to maintain a supply of badges and lanyards for distribution to staff and partners by internal mail, when visiting Health Board locations, or during promotional events.

We have also produced visual indicators, using the Iaith Gwaith logo, to help highlight staff who are happy to use Welsh by email.

Public Address and Recorded Announcements.

This Health Board does not make use of public address systems. We do use pre-recorded announcements in some limited situations. Some of our elevators make safety and information announcements. We have identified that:

2 out of 3 lifts at Neath Port Talbot Hospital announce bilingually.

5 out of 10 lifts at Singleton Hospital announce bilingually.

There are a total of 20 lifts on the Murrison site, and this site manager is also responsible for the one-lift Cimla site. Of the total 21 lifts, 8 of them issue messages bilingually.

Our national service agreement for elevators in our hospitals, means that upgrading the lifts that do not currently announce in Welsh is beyond our control. Our estates officers do however push the need for change; to ensure the equipment complies with the requirements of the measure. The managers of our main sites are aware of the need for any audio messages to be bilingual and are working with engineers who are installing new equipment to ensure that messages are compliant.

Signage in Staff Areas

We apply the same protocol to signs for the attention of the workforce as we do signs in public areas.

Our organisation has an established guidance document that clearly sets out to staff the requirements when creating signs. We are confident that we are complying with the standards regarding permanent signage. We have strengthened our message to staff who produce temporary signs and posters and have published guidance through our staff website which highlights our library of resources available to them.

When non-compliance comes to our attention, we have the ability through our translation service to re-create any notice bilingually without delay.

Conclusions and Key Priorities for 2022-23

We are pleased with the progress that has been made during 2021-22 despite the period being a challenging one for all our staff. As a Health Board, we continue to recover from the effects of the global pandemic and we envisage that this will take us many years.

Despite the tremendous pressure under which our staff have been working, we have continued to make progress in respect of the Welsh language. We have succeeded in raising awareness amongst staff of our obligations and as a result have achieved greater assurance in many areas as evidenced in this report.

We continue to gather feedback from patients with regard our ability to meet their needs in Welsh. The responses received this year have shown that our service users are almost always able to access provision in Welsh when they require it.

We have conducted a thorough review of automated correspondence issued by our Health Board. Letters relating to appointments particularly, were causing us some concern. We are now in a position where we can offer a high level of assurance that we are compliant in this area.

Whilst progress has been made, we must also acknowledge that there is still much to be done. We will continue to work with teams across the organisation to increase the Welsh language ability of our workforce, which in turn will increase our ability to deliver an 'Active Offer' to our patients. We are committed to delivering on the Welsh Government's 'More Than Just Words' strategy. Identifying and then growing capacity to achieve this within our current workforce is essential to achieving our collective goal.

We will undertake a review of our Bilingual Skills Strategy, ensuring that it supports managers to build a workforce that can respond effectively to the needs of our patients. We will also establish and promote a clear 'Pathway to Fluency' for staff that want to further their learning of the Welsh language.

We will continue to work with our partners in Primary Care to identify those services which can be delivered in Welsh. We will offer support, where needed, to those practices that want to establish bilingual working and improve the service being offered to Welsh speaking patients in their communities.

Our relationship with partners such as Swansea University, Menter Iaith and Coleg Cymraeg Cenedlaethol will be reinvigorated over the coming year. Momentum in some areas has been lost as a result of the pandemic, understandably so. Now is the time to regroup and rebuild, so that we can deliver the outcomes our patients need.

Our Welsh Language Standards Delivery Group will offer a clear strategic vision for the organisation, supporting departments and setting clear achievable targets for the

embedding of compliant working practices in all areas. We will require group managers to undertake self-assessments of compliance in relation to the standards and report periodically to the Delivery Group.

We will keep under continued review the resource available to our in-house translation team. We have seen significant growth in demand for translation services over the reporting period and we anticipate that this growth will continue. It is vital therefore, that the team is adequately resourced to be able to respond to the demands placed upon it by the Health Board.

Our Welsh Language Officer will continue to work collaboratively with other Health Boards across Wales to further the Welsh language agenda, as well as working closely with the office of the Welsh Language Commissioner, to ensure continued progress in delivering against those standards which appear on our compliance notice.

Record Keeping

Appendix 1

Record of New and Vacant Posts

Appendix 2

Welsh Language Staff Competency

Appendix 3

Complaints

Appendix 4

The Welsh language in Swansea and Neath Port Talbot

Appendix 5

Patient Experience – Survey Feedback

Record of New and Vacant Posts

Recruitment

Statistics relating to the Welsh language status/requirements for jobs advertised by the Health Board during 2021/22 are set out in the table below. This highlights an increase in the number of jobs advertised as 'Welsh Not Required' when compared to last year.

The Health Board's bilingual skills strategy will be reviewed and relaunched during the course of 2022/23, emphasising the need to ensure that the Welsh language requirements of all vacancies are robustly assessed prior to any advertisements being placed. This will help to ensure the development of a workforce with the capacity to delivery care and services via the recipient's language of choice

Posts advertised by us between 01 April 2021 and 31 March 2022.

Category	Number of posts
Welsh Essential	13
Welsh Desirable	1482
Learn Welsh Following Appointment	0
Welsh Not Required	524
Total	2019

We are fortunate to have the use of the TRAC website and also NHSJobs which enables us to promote and administer posts through the medium of Welsh. Both of these gateways enable applicants to submit applications in Welsh, and all communication with the applicant is bilingual. Requests received in Welsh are given priority by our translation team, so that managers can score the request within a specified timeframe. The electronic application form asks the applicant if they wish any interview to be conducted in Welsh, and we have a process in place to enable this to happen.

Staff Welsh Language Competency

Total staff headcount	13, 402
Total staff yet to record WL competence	9,109
Total staff with at least one competence recorded	4, 293
Total staff with at least one competence recorded (%)	32.03%

Welsh Language Competence

Competence	Speaking/Listening/Oral	Reading	Writing
Level 5	253	248	218
Level 4	224	212	156
Level 3	179	131	135
Level 2	190	195	226
Level 1	790	757	687
Level 0	2656	2637	2712
Not recorded*	2	51	51

Welsh Language Competence (%) (Of those with competencies recorded)

Competence	Speaking/Listening/Oral	Reading	Writing
Level 5	5.89%	5.78%	5.08%
Level 4	5.22%	4.94%	3.63%
Level 3	4.17%	3.05%	3.14%
Level 2	4.43%	4.54%	5.26%
Level 1	18.4%	17.63%	16.0%
Level 0	61.9%	61.43%	63.17%
Not recorded*	0.05%	1.19%	1.19%

*Not recorded refers to those staff members who have opted not to record at least one element of competency. Oral/Reading/Writing.

Welsh Language Competence at Levels 4 and/or 5

Competence	Speaking/Listening/Oral	Reading	Writing
Level 4 and/or 5	477	460	374

Complaints

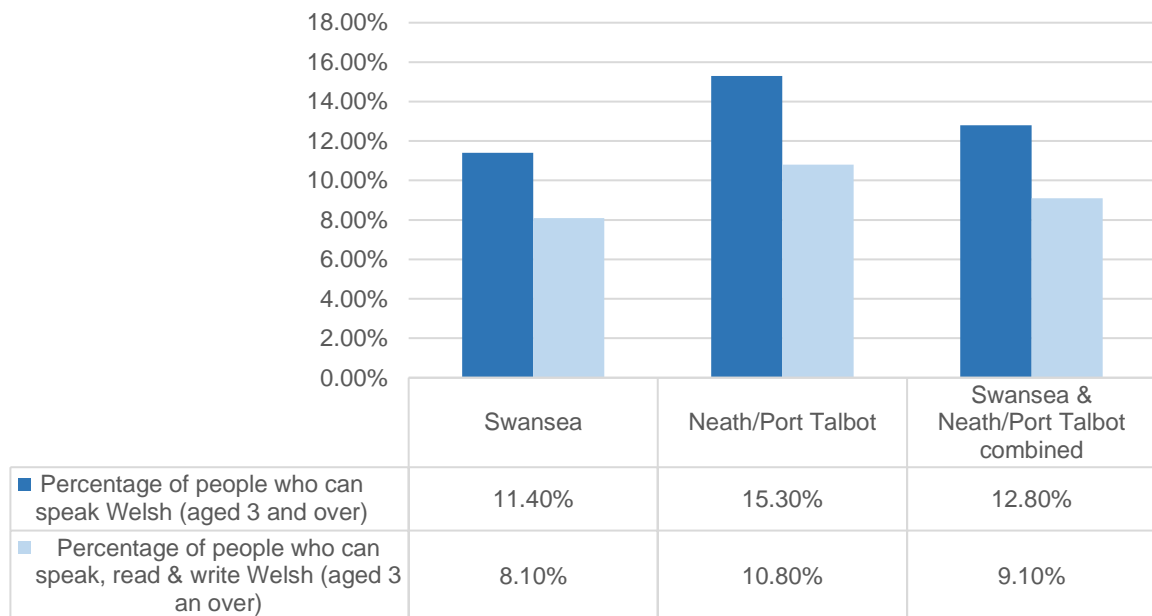
Details of the Health Board's complaint procedure, including complaints relating to our compliance with the Welsh Language Standards, are published on our website in line with the requirements of our compliance notice.

During this reporting period, our complaints team have handled 1 complaint relating to a possible breach of the Welsh Language Standards.

Cymraeg in the Community

The number of people who are able to speak, read and write in Welsh is captured as part of the national census. The most recent census data available at the time of this report (2011) showed the following data for the Swansea and Neath Port Talbot area. We look forward to the publication of the results of the 2021 census over the coming months.

Welsh speaking, reading & writing skills

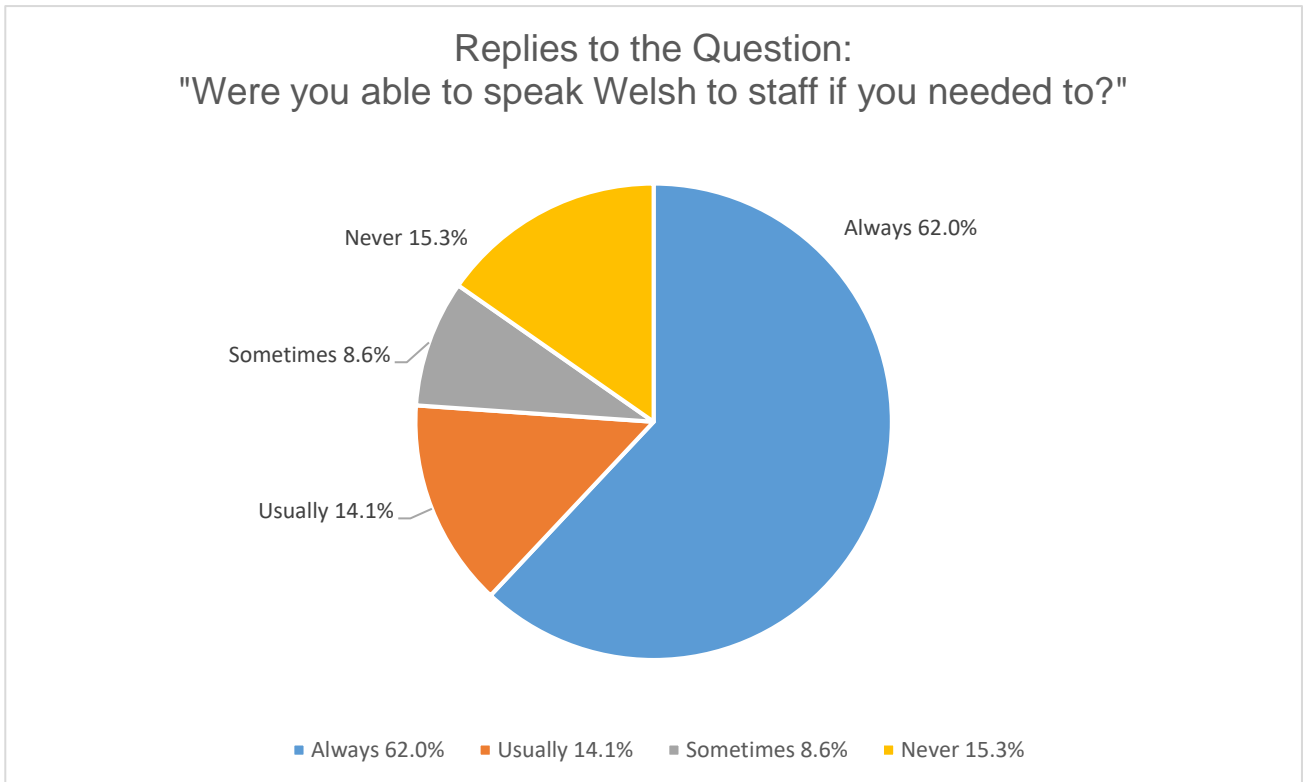


Office of National Statistics (ONS) data

We use ONS data to guide our ambitions in developing a bilingual workforce. We are aiming to demonstrate a greater correlation between the two data sources as we develop the skills of our current workforce and recruit more Welsh speakers into key 'More than just words' roles.

Patient/Service User Experience

Survey Feedback



This question was asked during the 2021-22 reporting period.

*Total number of respondents 8,153
The question was 'not applicable to 6,739 (82.66%) of respondents
The data presented is based on the responses of the 1,414 persons to whom the question was relevant.*

