



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Mae Cydraddoldeb o Bwys - gwella cynhwysiant a hygyrchedd mewn gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru

Ionawr 2025



Gallwn ddarparu crynodeb o'r ddogfen hon mewn fformatau hygyrch, gan gynnwys braille, print bras a Hawdd ei Ddeall. I wneud cais, cysylltwch â ni:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn:

0300 790 0203

E-bost:

cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Rhagair

Dros y blynyddoedd diwethaf, mae fy swyddfa wedi rhannu gwybodaeth am achosion lle mae goblygiadau cydraddoldeb a hawliau dynol wedi cael eu hystyried mewn Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol blynyddol. Eleni, teimlais ei bod yn briodol cyhoeddi adroddiad thematig, o ystyried bod rhai themâu cydraddoldeb a hawliau dynol yn parhau i ymddangos mewn gwaith achos, er iddynt gael eu hamlygu'n flaenorol yn y Coflyfrau Cydraddoldeb a Hawliau Dynol. Rhaid dysgu gwersi o'r gwaith achos y mae fy swyddfa yn ymdrin â nhw, a nod yr adroddiad hwn yw rhannu'r hyn a ddysgwyd. Gwnaf sawl argymhelliad i bob corff cyhoeddus yng Nghymru, i wella cynhwysiant a hygyrchedd ar draws gwasanaethau cyhoeddus.

Yn gyntaf, mae'n rhaid i mi bwysleisio nad fy rôl yw dod i'r casgliad bod hawliau dynol rhywun wedi'u torri, neu eu bod wedi dioddef gwahaniaethu. Mater i'r llysoedd yw hynny. Fodd bynnag, mae materion hawliau dynol a chydraddoldeb yn aml wedi'u cydgysylltu'n anorfod â rhai o'r cwynion am wasanaethau cyhoeddus y mae fy swyddfa'n eu cael. Mewn achosion o'r fath, er nad yw'r achwynydd yn cyfeirio'n benodol ato bob amser, os gwelwn y gallai hawliau dynol neu hawliau cydraddoldeb rhywun fod wedi'u cynnwys, byddwn yn datgan

hynny'n glir yn ein penderfyniadau ac yn gwneud argymhellion priodol.

Mae'r enghreifftiau o achosion sydd wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn yn ymwneud â sicrhau bod anghenion defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu diwallu er mwyn sicrhau nad ydynt o dan anfantais nac yn destun gwahaniaethu wrth ddefnyddio gwasanaethau cyhoeddus. Mae'r enghreifftiau sydd wedi'u defnyddio yn yr adroddiad hwn yn amlygu'r angen i wasanaethau cyhoeddus gymryd camau rhagweithiol i sicrhau eu bod yn cyflawni eu dyletswyddau cydraddoldeb ac nad oes unrhyw rwystrau i gael mynediad at wasanaethau cyhoeddus.

Gobeithiaf y bydd yr adroddiad hwn yn ddefnyddiol i pob darparwr gwasanaeth cyhoeddus ac yn eu hannog i fyfyrion ar yr hyn a ddysgwyd yn yr adroddiad hwn ac i ddefnyddio'r argymhellion i ysgogi gwelliannau wrth ddiwallu anghenion cydraddoldeb defnyddwyr gwasanaethau ledled Cymru.

Michelle Morris

**Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru**

Ionawr 2025

Cynnwys

- 5 Ein rôl
- 6 Fframwaith cydraddoldeb a hawliau dynol
- 7 Themâu a phwyntiau dysgu
- 12 Ystyriaethau yn y dyfodol
- 13 Atodiad 1 - Deddfwriaeth berthnasol
- 16 Atodiad 2 - Enghreifftiau o achosion

Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, mae gennym bwerau cyfreithiol i edrych ar gwynion am wasanaethau cyhoeddus. Gallwn edrych ar gwynion am awdurdodau lleol a phob darparwr gofal iechyd a darparwr gofal annibynnol yng Nghymru, gan gynnwys Byrddau Iechyd, Ymddiriedolaethau, meddygon teulu a deintyddion.

Mae gennym dîm o bobl sy'n ystyried ac ymchwilio i gwynion. Rydym yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth ac mae ein gwasanaeth yn ddiudedd ac yn rhad ac am ddim.

Fframwaith cydraddoldeb a hawliau dynol

Ymrwymwn i'r egwyddorion a'r dyletswyddau statudol o dan ddeddfwriaeth cydraddoldeb a hawliau dynol y DU a fframweithiau rhyngwladol.

Wrth edrych ar ein cwynion, ystyriwn y canlynol:

- Y dyletswyddau cydraddoldeb o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 ("y Ddeddf Cydraddoldeb") – mae hon yn ei gwneud yn ofynnol i gyrff cyhoeddus wneud addasiadau rhesymol ar gyfer pobl â nodweddion gwarchoddedig, megis anabledd, hil neu grefydd, i sicrhau nad ydynt dan anfantis wrth ddefnyddio gwasanaethau. Mae methiant i wneud addasiad rhesymol i berson sydd â nodwedd warchoddedig yn fath o wahaniaethu.
- Erthyglau'r Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol (ECHR) fel y maent wedi'u hymgorffori yn y gyfraith gan Ddeddf Hawliau Dynol 1998 ("Deddf Hawliau Dynol").

- Egwyddorion Tegwch, Parch, Cydraddoldeb, Urddas ac Ymreolaeth – gwerthoedd hanfodol sy'n sail i hawliau dynol.

Mae rhagor o wybodaeth am ddeddfwriaeth berthnasol ar gael yn Atodiad 1.

Nid ein rôl yw dod i'r casgliad bod hawliau dynol rhywun wedi'u torri, neu eu bod wedi dioddef gwahaniaethu. Mater i'r llysoedd yw hynny. Fodd bynnag, gwelwn yn ein gwaith achos fod materion hawliau dynol a chydraddoldeb yn aml yn anwahanadwy oddi wrth bobl yn cael eu trin yn annheg neu yn dioddef anghyfiawnder. Felly, pan welwn fod hawliau dynol neu hawliau cydraddoldeb rhywun wedi'u hymgysylltu, byddwn yn datgan hynny'n glir yn ein casgliadau ac yn gwneud argymhellion priodol.

Themâu a phwyntiau dysgu

Nododd adolygiad o'n hachosion a gaewyd rhwng Ebrill 2023 a Medi 2024 themâu yn yr anawsterau y mae pobl wedi'u profi wrth gael mynediad at wasanaethau cyhoeddus. Mae'r enghreifftiau o achosion y cyfeirir atynt wedi'u cynnwys yn Atodiad 2.

Diffyg Addasiadau rhesymol

Rydym wedi gweld nifer o gwynion am gyrff cyhoeddus yn methu â gwneud addasiadau rhesymol ar gyfer unigolion ag anableddau. Mae dyletswyddau o dan y Ddeddf Cydraddoldeb yn berthnasol i bob corff cyhoeddus a dylai sicrhau bod y dyletswyddau hyn yn cael eu cyflawni, gan gynnwys sicrhau bod addasiadau rhesymol yn eu lle, pan fo angen, fod yn sylfaenol i'r gwaith a wneir.

Yn achos cwyn Ms A (enghraifft achos 1), roeddem yn bryderus fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr wedi methu â rhagweld a chefnogi anghenion Ms B fel person ag anableddau dysgu a gwneud addasiadau rhesymol i sicrhau nad oedd o dan anfantais. Dengys ein canfyddiadau ddiffyg dealltwriaeth o'r dull sydd ei angen i ddarparu gofal i fynd i'r afael ag anghenion Ms B fel unigolyn. Roedd y diffygion a nodwyd yn cynrychioli methiant gwasanaeth

difrifol, a arweiniodd at safon wael o ofal a dioddefaint diangen i Ms B. Achosodd hyn hefyd drallod i'w theulu. O ganlyniad i'n hymchwiliad, cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd nifer o gamau gweithredu, a oedd yn cynnwys adolygu ei arferion cynllunio gofal, adolygu sampl o gynlluniau gofal i sicrhau eu bod yn cynnwys unrhyw addasiadau i ddiwallu anghenion unigol claf ac adolygu ei ddull o asesu poen ar gyfer pobl ag anableddau dysgu.

Yn achos Miss C (enghraifft achos 2), nodom fod cyfleoedd wedi'u colli i Gymdeithas Tai Hafod ystyried addasiadau rhesymol yn gynnar ac yn ei hymateb i gŵyn Miss C. Pe bai ymholiadau amserol wedi'u gwneud, efallai y byddai hyn wedi rhoi gwell dealltwriaeth i'r Gymdeithas Tai o effaith pryderon Miss C arni hi, gan ystyried ei hanabledd.

Mewn achos yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro (enghraifft achos 3), nodom bryderon ynghylch sut cafodd claf tetraplegig, Mrs D, ei chefnogi. Nid oedd gwybodaeth am ei hanghenion a'r hyn a oedd orau ganddi wedi'u cynnwys bob amser mewn cynlluniau gofal felly roedd adegau pan nad oedd gofal wedi'i deilwra i'w hanghenion penodol. Cafodd hyn effaith sylweddol ar urddas

ac ymreolaeth Mrs D gan ei bod yn dibynnu ar eraill ac ni chyflawnwyd ei hanghenion sylfaenol. Roeddem yn bryderus bod hyn yn golygu efallai na roddwyd ystyriaeth ddyledus i'r angen i gymryd camau i ddileu'r rhwystrau a wynebodd Mrs D oherwydd ei hanabledd. O ganlyniad i'n hymchwiliad, cytunodd y Bwrdd lechyd i gwblhau ei werthusiad o sut i wella ei ddarpariaeth o ofal unigol i gleifion ag anghenion cymhleth a darparu cynllun gweithredu i fwrw ymlaen â chanfyddiadau'r gwerthusiad.

Mewn achos arall yn erbyn Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr (enghraifft achos 4), canfuom nad oedd y Bwrdd lechyd wedi ystyried addasiadau rhesymol ar gyfer Mr E, er iddo gael gwybod bod ganddo awtistiaeth a dyslecsia. Roedd felly wedi methu â sicrhau nad oedd o dan anfantais oherwydd ei anableddau ac roedd hyn wedi achosi straen diangen i Mr E. Cytunodd y Bwrdd lechyd i ystyried gwersi y gellid eu dysgu o'r achos hwn, gan gynnwys sicrhau bod ymholiadau ac ystyriaeth o addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud mewn modd amserol a'u dogfennu.

Egwyddor 1 o [Egwyddorion Gweinyddu Da'r](#) Ombwdsmon yw 'gwneud pethau'n iawn'. Mae hyn yn cynnwys gweithredu yn unol â'r gyfraith a chan roi sylw dyledus i hawliau'r rhai dan sylw. Mae ystyried addasiadau rhesymol yn hanfodol

i sicrhau bod hawliau pobl anabl yn cael eu cynnal ac i sicrhau cyfle cyfartal a mynediad i wasanaethau i bobl anabl. Heb hyn, mae'n bosibl na fydd pobl anabl yn cael y gwasanaeth y mae ganddynt hawl iddo a gallai'r methiant i wneud addasiadau rhesymol effeithio'n andwyol arnynt. Byddwn yn parhau i weithio gyda chyrff cyhoeddus i godi'r materion hyn lle mae'n amlwg y bu methiant yn ei ddyletswydd i wneud hynny.

Cyfathrebu da – rhwymedigaeth i addasu ymagwedd

Mae cyfathrebu da yn hanfodol i sicrhau bod gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu darparu'n effeithiol. Bydd adegau pan fydd angen addasu'r dull cyfathrebu er mwyn bodloni anghenion y defnyddiwr gwasanaeth. Rydym wedi gweld enghreifftiau o achosion lle mae cyrff cyhoeddus wedi methu â rhoi ystyriaeth briodol i anghenion cyfathrebu pobl neu wedi methu â gwneud yr addasiadau angenrheidiol i gefnogi eu dull o gyfathrebu. Mae hyn wedi effeithio'n uniongyrchol ar ansawdd y gwasanaeth y mae pobl wedi'i dderbyn.

Yn achos cwyn Ms F (enghraifft achos 5) ni wnaeth Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ystyried defnyddio gwasanaeth cyfieithu, er nad Saesneg oedd iaith gyntaf Mr F. Roedd polisi Gwasanaeth Cyfieithu a Chyfieithu ar y Pryd yn ei le, ond roedd hwn wedi'i ddyddio. Mae'n bosibl bod y methiant i sicrhau bod Mr F yn gallu cyfathrebu'n effeithiol wedi cyfrannu at y diffygion yn ei ofal a'i driniaeth. Roeddem yn bryderus bod hyn yn golygu efallai na roddwyd ystyriaeth ddyledus i'r angen i amddiffyn Mr F rhag gwahaniaethu ar sail ei hil. Mae'n hanfodol bod unigolion sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd yn gallu rhannu gwybodaeth â chlinigwyr a deall y wybodaeth a'r cyngor a roddir iddynt.

Yn achos Miss G (enghraifft achos 6), roedd yn wynebu rhwystrau wrth gyfathrebu â Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Mae Miss G yn fyddar a hi oedd prif ofalwr ei mam a oedd â nam gwybyddol ac a oedd wedi profi nifer o dderbyniadau cleifion mewnol i'r ysbyty. Ar ddechrau ein hymchwiliad, darparodd y Bwrdd Iechyd wybodaeth am y camau yr oedd yn eu cymryd i fynd i'r afael â'r rhwystrau a wynebir gan unigolion â nam ar y synhwyrw wrth gyfathrebu, sy'n mynd rhagddynt ar hyn o bryd. Yna cynhaliodd ymchwiliad pellach i'r pryderon a godwyd gan Miss G a nododd fethiannau yn y gofal a ddarparwyd i'w mam. Cymerodd gamau i fynd i'r afael â'r methiannau hyn, a oedd yn

cynnwys sicrhau bod y polisi cleifion mewnol ar gyfer ymwelwyr yn cael ei roi ar waith gan staff i sicrhau bod gofalwyr yn cael eu cynnwys i gefnogi cleifion, lle bo'n briodol. Dangosodd hyn ei bod nid yn unig yn bwysig bod polisiau yn eu lle ac yn gyfredol, ond hefyd sicrhau bod staff yn eu deall ac yn eu gweithredu.

Nodom hefyd anawsterau cyfathrebu mewn lleoliadau heblaw gwasanaethau iechyd. Yn achos Ms I (enghraifft achos 7), roedd wedi cwyno i Gyngor Caerdydd am sut y gwnaeth ymdrin â'i chwyn, gan gynnwys diffyg gwneud addasiadau rhesymol ar gyfer cyfathrebu. Canfuom ei bod yn aneglur a oedd addasiadau rhesymol ar gyfer cyfathrebu wedi'u cytuno'n ffurfiol. Roedd anawsterau cyfathrebu wedi achosi straen diangen i Ms I. Roeddem yn pryderu bod y Cyngor wedi methu â rhoi ystyriaeth ddyledus i'r angen i gymryd camau cadarnhaol i ddileu'r rhwystrau a wynebwyd gan Ms I ac i sicrhau nad oedd o dan anfantais. Datryswyd y gŵyn heb ymchwiliad, yn dilyn cytundeb gan y Cyngor i gymryd nifer o gamau gweithredu, a oedd yn cynnwys ysgrifennu at Ms I i gadarnhau bod addasiadau rhesymol priodol ar waith ar ei chyfer.

Egwyddor 2 o [Egwyddorion Gweinyddu Da'r](#) Ombwdsmon yw 'canolbwyntio ar y cwsmer'. Mae hyn yn cynnwys sicrhau bod pobl yn gallu cael mynediad at wasanaethau'n hawdd ac yn ymwneud ag ymateb i anghenion pobl yn hyblyg. Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus sicrhau eu bod yn rhagweithiol wrth ddiwallu anghenion cyfathrebu eu defnyddwyr gwasanaeth. Gall methu â sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn gallu cyfathrebu'n effeithiol arwain at eu rhoi dan anfantais. Fel y dangosir yn yr enghreifftiau hyn, o ganlyniad i'r gwaith sydd wedi'i wneud, rydym yn parhau i godi ymwybyddiaeth gyda chyrrff cyhoeddus o'r angen i sicrhau bod anghenion cyfathrebu unigolion yn cael eu hystyried ac yn cael ymateb priodol.

Polisi a chanllawiau

Mae'r enghreifftiau o achosion a gynhwysir yn yr adroddiad hwn wedi amlygu materion yn ymwneud â chyrrff cyhoeddus yn methu â sicrhau bod polisiau sy'n berthnasol i ddarparu gwasanaethau yn cydymffurfio â'u rhwymedigaethau mewn perthynas â chydraddoldeb a hawliau dynol. Maent hefyd wedi tynnu sylw at fethiannau o ran sicrhau bod polisiau'n cael eu hadolygu a'u diweddarau.

Roedd cwyn Ms F (enghraifft achos 5) yn tynnu sylw at fethiant Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro i sicrhau bod ei Bolisi Gwasanaeth Cyfieithu a Chyfieithu ar y Pryd yn gyfredol ac yn cael ei adolygu'n rheolaidd. O ganlyniad i'r ymchwiliad i gŵyn Ms F, cytunodd y Bwrdd Iechyd i gwblhau adolygiad o'i Bolisi Gwasanaeth Cyfieithu a Chyfieithu ar y Pryd, gan gynnwys sicrhau bod yr holl staff perthnasol yn ymwybodol ohono.

Yn achos cwyn Ms J (enghraifft achos 8), er ei bod yn ymddangos bod Tai Bron Afon Cyf wedi ystyried ei ddyletswydd i ddarparu addasiadau rhesymol, roedd yn amlwg bod ei feini prawf a'i ganllawiau wedi'u dyddio yn 2009. Cytunodd Tai Bron Afon Cyf i ddiweddarau ei feini prawf a'i ganllawiau i ymgorffori ac adlewyrchu deddfwriaeth fwy newydd a pherthnasol, gan gynnwys y Ddeddf Cydraddoldeb.

Mae Egwyddor 3 o [Egwyddorion Gweinyddu Da'r](#) Ombwdsmon yn cynnwys bod yn agored ac yn glir ynghylch polisiau a gweithdrefnau a sicrhau bod gwybodaeth yn glir, yn gywir ac yn gyflawn. Mae hyn yn dibynnu ar gyrff cyhoeddus a'u dyletswydd i sicrhau eu bod yn adolygu polisiau, gweithdrefnau a chanllawiau sy'n berthnasol i ddarparu gwasanaethau yn rheolaidd, i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'u rhwymedigaethau mewn perthynas

â materion cydraddoldeb a hawliau dynol. Mae angen i gyrff cyhoeddus hefyd sicrhau bod staff sy'n darparu gwasanaethau rheng flaen yn ymwybodol o ddyletswydd eu sefydliad i sicrhau y dylid gwneud addasiadau i alluogi unigolion i gael mynediad at wasanaethau. Mae angen i gyrff cyhoeddus sicrhau bod staff yn cael hyfforddiant priodol a'u bod yn teimlo wedi'u grymuso a'u cefnogi i wneud penderfyniadau pan fo amgylchiadau unigol yn dangos bod angen gwyro oddi wrth arfer arferol.

Arfer da

Rydym hefyd yn gweld enghreifftiau o arfer da yn ein gwaith achos. Yn achos cwyn Mrs K (enghraifft achos 9), dywedodd na fyddai Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro yn gwneud addasiadau rhesymol i ddiwallu ei hanghenion. Roedd Mrs K wedi gofyn bod pob cyfathrebiad â hi trwy e-bost. Fodd bynnag, canfuom fod y Practis wedi ystyried anghenion a dewisiadau Mrs K. Roedd wedi gwneud addasiadau priodol, gan ystyried yr anghenion hynny, ac roedd yn rhesymol iddo fynnu bod apwyntiadau brys ar yr un diwrnod yn cael eu gwneud dros y ffôn, oherwydd natur y ceisiadau hyn.

Ystyriaethau yn y dyfodol

Gobeithiwn y bydd y themâu a amlinellir yn yr adroddiad hwn yn ganllaw defnyddiol i gyrff cyhoeddus o'r angen i ystyried eu dyletswyddau o dan y Ddeddf Cydraddoldeb a'r Ddeddf Hawliau Dynol pan fyddant yn darparu gwasanaethau rheng flaen i aelodau'r cyhoedd.

Rydym yn **argymhell** bod yr adroddiad hwn yn cael ei rannu â'r Arweinydd Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant a'r Bwrdd/Pwyllgor perthnasol sydd â goruchwyliaeth o gydymffurfiaid eu sefydliad â dyletswyddau Cydraddoldeb pob darparwr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru a'u bod yn sicrhau bod eu sefydliadau yn:

- Annog staff i ganolbwyntio ar yr unigolyn pan fyddant yn ystyried anghenion y bobl y maent yn darparu gwasanaeth iddynt, gan gynnwys bod yn rhagweithiol a rhagweld eu hanghenion.
- Sicrhau bod staff yn dogfennu'r ystyriaethau a'r penderfyniadau y maent wedi'u gwneud wrth gyflawni eu dyletswyddau i wneud addasiadau rhesymol o dan y Ddeddf Cydraddoldeb.
- Sicrhau bod polisiau'n cael eu hadolygu a'u diweddarau.
- Sicrhau bod staff yn derbyn hyfforddiant priodol, eu bod yn ymwybodol o'r polisiau sydd ar waith a sut i'w gweithredu, a'u bod yn teimlo eu bod wedi'u grymuso a'u cefnogi wrth wneud penderfyniadau i wneud addasiadau rhesymol i ddiwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth.
- Sicrhau bod staff yn ymwybodol o bwy i gysylltu â nhw os oes angen cyngor neu gefnogaeth arnynt wrth fynd i'r afael â materion cydraddoldeb a hawliau dynol.

Atodiad 1 - Deddfwriaeth berthnasol



Dyletswyddau Cydraddoldeb

O dan y ddyletswydd gyffredinol, mae'n rhaid i ni roi ystyriaeth ddyledus i'r angen am:

- Gael gwared â gwahaniaethu anghyfreithlon, aflonyddu ac erledigaeth ac ymddygiad arall sy'n cael ei wahardd gan y Ddeddf Cydraddoldeb.
- Hyrwyddo cydraddoldeb cyfle rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd warchoddedig berthnasol a'r rhai hynny nad ydynt yn rhannu nodwedd warchoddedig.
- Meithrin perthnasoedd da rhwng pobl sy'n rhannu nodweddion gwarchoddedig a'r rhai nad ydynt yn rhannu nodwedd warchoddedig.

Mae'r ddyletswydd gyffredinol yn cwmpasu'r nodweddion gwarchoddedig canlynol:

- Oed
- Anabledd
- Rhywedd
- Cyfeiriadedd rhywiol
- Ailbennu rhywedd
- Hil (gan gynnwys tarddiad ethnig neu genedlaethol, lliw neu genedligrwydd)
- Crefydd neu gred (gan gynnwys diffyg cred)
- Beichiogrwydd a mamolaeth; a

- Priodas a phartneriaeth sifil (ond dim ond mewn perthynas â'r gofyniad i roi sylw dyledus i'r angen i ddileu gwahaniaethu).

Yn ogystal, mae gan gyrff cyhoeddus yng Nghymru ddyletswyddau penodol i'w helpu wrth berfformio'r ddyletswydd gyffredinol.

Hawliau Dynol

Mae'r Ddeddf Hawliau Dynol yn ymgorffori'r hawliau a'r rhyddid a nodir yn y Comisiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol mewn cyfraith ddomestig. Mae rhai yn hawliau diamod, sy'n golygu y dylai'r dinesydd fod yn rhydd i'w mwynhau, ac ni all y wladwriaeth byth ymyrryd. Mae rhai yn hawliau cyfyngedig, sy'n golygu y gellir ymyrryd â nhw mewn rhai amgylchiadau (fel yn ystod rhyfel neu argyfwng). Yn olaf, mae eraill yn hawliau amodol, sy'n golygu y gall y wladwriaeth ymyrryd yn gyfreithiol â nhw mewn rhai sefyllfaoedd - er enghraifft, i amddiffyn hawliau dinasyddion eraill. Yr hawliau dynol mwyaf cyffredin yn y cwynion a ystyriwyd gan ein swyddfa yw'r canlynol:

Erthygl 2 - Yr hawl i fywyd

Erthygl 3 - Yr hawl i fod yn rhydd rhag artaith neu driniaeth neu gosb greulon, annynol neu ddiraddiol

Erthygl 5 - Yr hawl i ryddid a diogelwch

Erthygl 6 - Yr hawl i gael gwrandawriad teg

Erthygl 8 - Yr hawl i gael parch am fywyd preifat a theuluol, cartref a gohebiaeth

Erthygl 9 - Yr hawl i ryddid meddwl, cydwybod a chrefydd

Erthygl 10 - Yr hawl i ryddid mynegiant

Erthygl 14 - Gwahardd gwahaniaethu

Atodiad 2 - Enghreifftiau o achosion



Caewyd yr achosion perthnasol canlynol rhwng Ebrill 2023 a Medi 2024. Rydym wedi symleiddio ac addasu crynodebau achosion i'w gwneud yn fwy hygyrch ac i egluro goblygiadau cydraddoldeb neu hawliau dynol y gŵyn yn well. Fodd bynnag, gellir dod o hyd i grynodedbau ffurfiol o'r achosion hyn [yma](#). Sylwer, mae'n bosibl y bydd cyfeiriadau at bartion i'r cwynion y cyfeirir atynt yn yr adroddiad hwn yn wahanol i'r rhai yng nghrynodebau ffurfiol yr achosion.

Enghraifft Achos 1

Cwyn Ms A - 202300527 - Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Y gŵyn

Cwynodd Ms A am y gofal a'r driniaeth gafodd ei chwaer, Ms B, gan Ysbyty Wrecsam Maelor ("yr Ysbyty") ym mis Gorffennaf 2022. Roedd gan Ms B sawl cyflwr meddygol, gan gynnwys epilepsi (cyflwr sy'n achosi trawiadau), parlys yr ymennydd (cyflwr sy'n effeithio ar symudiad a chydymudiad) ac anabledau dysgu. Roedd yn byw mewn cartref nyrsio, roedd ei chyfathrebu yn gyfyngedig, ac roedd angen gofal 24 awr arni.

Yr hyn a ganfuom

Canfuom fod rheolaeth y Bwrdd Iechyd o anghenion gofal person Ms B, ei maethiad, ei hydradiad, a'r cyfathrebu gyda hi, yn is na safon ddigonol. Ar yr adegau pan nad oedd y tîm Anabled Dysgu ("AD") a theulu Ms B yn bresennol i gynorthwyo, nid oedd y gofal nyrsio ar y ward yn cyrraedd safonau derbyniol, yn enwedig ar benwythnosau a thros nos. Ni ddaethpwyd ag unrhyw staff ychwanegol i gynorthwyo â darparu gofal. Nid oedd unrhyw gynllun gofal nyrsio sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn, a oedd yn nodi'r amcanion a'r addasiadau gofal yr oedd eu hangen i roi gofal effeithiol i Ms B. Roedd hyn yn golygu nad oedd y staff yn deall ei hanghenion yn llawn. Canfuom hefyd y bu sawl achlysur lle nododd teulu Ms B a'r Tîm AD ei phoen, ond roedd yn aneglur a oedd y staff nyrsio yn gallu nodi'r poen yn gyson, gan nad oedd yr offeryn asesu a ddefnyddiwyd wedi'i addasu ar gyfer anghenion penodol Ms B. Roedd y methiant hwn yn golygu bod Ms B wedi dioddef yn ddiangen. Canfuom y bu safon wael o gadw cofnodion mewn perthynas â thrawiadau Ms B. Roedd hyn yn beryglus ac yn cynrychioli lefel

wael o ofal. Roedd yn aneglur a oedd y staff nyrsio yn gallu adnabod trawiadau Ms B eu hunain, a phe na bai ei theulu wedi bod yn bresennol, mae'n debygol na fyddai neb wedi sylwi ar lawer o'i thrawiadau. Canfuwyd hefyd fod y weinyddiaeth o feddyginiaeth hefyd yn annigonol. Gallai cydymffurfiaeth wael â meddyginiaeth atal trawiadau fod wedi cyfrannu at y cynnydd yng ngweithgarwch trawiadau Ms B.

Yr hyn a ddywedasom

Roeddem yn bryderus bod y Bwrdd Iechyd wedi methu â rhagweld a chefnogi anghenion Ms B fel person anabl ac wedi methu â gwneud addasiadau rhesymol i sicrhau na chafodd ei rhoi dan anfantais. Roeddem hefyd yn bryderus bod y canfyddiadau'n dangos diffyg dealltwriaeth o'r dull sydd ei angen i ddarparu gofal i fynd i'r afael ag anghenion Ms B fel unigolyn. Gwnaethom nifer o argymhellion, a dderbyniwyd gan y Bwrdd Iechyd.

Roedd y rhain yn cynnwys:

- Ymddiheuriad i Ms A, ar ran Ms B am y methiannau a nodwyd, ac am i Ms A orfod fynd ar drywydd ei chŵyn.
- Adolygiad o arferion cynllunio gofal ar y ward i sicrhau bod cynlluniau gofal yn cael eu hymgorffori mewn gofal sylfaenol.
- Adolygiad o sampl o gynlluniau gofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn i sicrhau eu bod yn cynnwys unrhyw addasiadau i ddiwallu anghenion unigol claf.
- Gweithredu archwiliad ward rheolaidd o ddogfennau nyrsio, i gynnwys cynlluniau gofal a siartiau trawiadau.
- Adolygiad o'r dull o asesu poen pobl ag anableddau dysgu i sicrhau bod addasiadau ac offer priodol yn cael eu defnyddio.
- Darparu hyfforddiant i staff y wardiau o ran gallu meddyliol a gwneud penderfyniadau er lles pennaf.

- Ymgysylltu ag adrannau gwasanaethau cymdeithasol yr holl awdurdodau lleol yn ardal y Bwrdd Iechyd i weithredu llwybr gofal ar y cyd i sicrhau lefelau staffio diogel pan fydd pobl sy'n agored i niwed ag anghenion ychwanegol yn cael eu derbyn o gartrefi gofal/nyrsio.
- Darparu cadarnhad y bydd ei Bwyllgor Diogelwch a Phrofiad Cleifion yn monitro cydymffurfiaeth â chymau gweithredu parhaus i fodloni ein hargymhellion.

Enghraifft Achos 2

Cwyn Miss C - 202304536 - Cymdeithas Dai Hafod

Y gŵyn

Cwynodd Miss C nad oedd Cymdeithas Tai Hafod, rhwng mis Chwefror 2021 a mis Ionawr 2023, wedi gweithredu yn unol â'i pholisi a'i gweithdrefn ynghylch ei chwynion ymddygiad gwrthgymdeithasol ("YGG") ynghylch parcio a niwsans sŵn. Yn ychwanegol, mewn perthynas â'r YGG, methodd y Gymdeithas Dai ag ystyried ei hanabledd a phennu a oedd yn briodol gwneud addasiadau rhesymol o dan y Ddeddf Gydraddoldeb. Yn olaf, dywedodd Miss C na wnaeth y Gymdeithas Dai ymdrin â'i chwyn yn unol â'i broses ymdrin â chwynion ac na wnaeth fynd i'r afael yn llawn yn ddigonol â'r materion ymddygiad gwrthgymdeithasol a godwyd ganddi yn ei hymateb i'r gŵyn.

Yr hyn a ganfuom

Canfuom nad oedd y Gymdeithas Dai wedi gweithredu bob amser yn unol â'i bolisi a'i weithdrefn YGG, nag ymarfer gorau ychwaith, fel y nodir gan Lywodraeth Cymru. Nodom hefyd y gellid bod wedi cyfathrebu â Miss C yn fwy effeithiol. O ran cadw cofnodion, canfuom nad oedd bob amser yn glir pan wnaed cyswllt neu'r hyn yr oedd y cynllun rheoli YGG, yn achos Miss C. Nid oedd anghywirdebau yn rhai o'r ymatebion a ddarparwyd gan y Gymdeithas Tai yn ddefnyddiol ychwaith. Roedd adegau hefyd pan na gymerodd y Gymdeithas Dai gamau. Er gwaethaf hyn, ychwanegodd diffygion yn y ffordd y cynhaliodd y Gymdeithas Di ei pholisi a'i gweithdrefn YGG at ofid Miss C, gan achosi anghyfiawnder.

Yng ngoleuni'r diffygion hyn, i'r graddau hynny yn unig, cadarnhawyd y rhan hon o gŵyn Miss C.

Nodom fod diffyg gan y Gymdeithas Tai i ddangos ymgysylltu ystyrion mewn perthynas â materion iechyd Miss C. Arweiniodd hyn at golli cyfleoedd iddo ystyried addasiadau rhesymol, yn unol â'r Ddeddf Cydraddoldeb, yn gynnar yn y broses. Canfuom fod y Gymdeithas Tai wedi methu â nodi a chydabod hyn fel mater yn ei hymatebion i'r gŵyn, gan gynnwys i swyddfa'r Ombwdsmon. Pe bai ymholiadau amserol wedi'u gwneud am addasiadau rhesymol, gallai hyn fod wedi rhoi gwell dealltwriaeth i'r Gymdeithas Tai, yn gynharach, o effaith y sŵn a'r parcio ar Miss C, o ystyried ei diagnosis o diwmor ar yr ymennydd. Cafodd y rhan hon o gŵyn Miss C ei chadarnhau hefyd.

Enghraifft Achos 3

Cwyn Mrs D - 202207136 - Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Y gŵyn

Roedd y gŵyn yn ymwneud â gofal a ddarparwyd i Mrs D, claf tetraplegig, yn ystod ei derbyniad i Ysbyty Athrofaol Cymru ("yr Ysbyty") ym mis Ebrill/Mai 2022.

Yr hyn a ganfuom

Ni chanfuom unrhyw bryderon mewn perthynas â'r gofal meddygol a ddarparwyd i Mrs D na'r penderfyniad i'w rhyddhau. Fodd bynnag, canfuom y gellid bod wedi rhoi gwybodaeth gliriach am ei gofal parhaus, ar ôl iddi gael ei rhyddhau, i ofalwyr a theulu.

Gwelsom hefyd anghysondebau yn sut cafodd anghenion gofal sylfaenol Mrs D eu hasesu a'u dogfennu yn y cynlluniau gofal. Ni chafodd gwybodaeth fanwl a ddarparwyd am anghenion a dewisiadau Mrs D, pan gafodd ei derbyn i'r ysbyty, ei gyfieithu yn gywir i'r cynlluniau gofal bob amser. Roedd hyn yn golygu bod adegau pan nad oedd gofal wedi'i deilwra i anghenion penodol Mrs D. Roeddem yn bryderus bod hyn yn golygu efallai na roddwyd ystyriaeth ddyledus i'r angen i gymryd camau cadarnhaol i ddileu'r rhwystrau a wynebodd Mrs D oherwydd ei hanabledd.

Yr hyn a ddywedasom

Argymhellom y dylai'r Bwrdd lechyd ymddiheuro i deulu Mrs D a threfnu cyfle iddynt rannu eu profiadau â staff y Bwrdd lechyd. Cadarnhaodd y Bwrdd lechyd ei fod yn gwerthuso sut i wella ei ddarpariaeth o ofal unigol i gleifion ag anghenion corfforol cymhleth. Cytunodd i gwblhau'r gwerthusiad o fewn 4 mis a rhannu copi ohono, ac unrhyw gynllun gweithredu cysylltiedig, â'n swyddfa. Roedd copi o'n hadroddiad hefyd i'w roi i Arweinydd Cydraddoldeb y Bwrdd lechyd.

Enghraifft Achos 4

Cwyn Mr E - 202402918 - Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Y gŵyn

Cwynodd Mr E nad oedd y Bwrdd lechyd wedi ymateb i'r holl gwestiynau a gododd am ei Bractis Meddyg Teulu. Roedd hefyd yn anhapus â sut y gwnaeth y Bwrdd lechyd ymdrin â'i gŵyn, gan gynnwys yr amser a gymerwyd i ddarparu ymateb. Cyfeiriodd at yr effaith a gafodd hyn arno.

Yr hyn a ganfuom

Roeddem yn feirniadol o sut y gwnaeth y Bwrdd lechyd ymdrin â'r gŵyn, ynghyd â'i ymateb i gŵyn. Nodom nad oedd y Bwrdd lechyd wedi rhoi ystyriaeth briodol i'w ddyletswyddau rhyddid gwybodaeth ("Rhyddid Gwybodaeth"). Nid oedd ychwaith wedi ystyried yr angen am addasiadau rhesymol o dan y Ddeddf Cydraddoldeb, o ystyried bod Mr E wedi hysbysu'r Bwrdd lechyd fod ganddo awtistiaeth a dyslecsia a beth oedd ystyr hyn o ran ei anghenion. Roeddem yn pryderu bod y Bwrdd lechyd wedi methu â sicrhau nad oedd Mr E dan anfantais oherwydd ei anabledau. Ar sail y straen a achoswyd i Mr E yn sgil ymdriniaeth wael y Bwrdd lechyd â'r gŵyn, roeddem yn fodlon bod hyn wedi achosi anghyfiawnder i Mr E.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i ymddiheuro i Mr E am y methiannau a nodwyd a thalu taliad iawndal o £250 iddo am yr anghyfleustra a'r amser a'r drafferth a achoswyd iddo gan ei fethiannau ymdrin â chwynion. Cytunodd hefyd i edrych ar wersi i'w dysgu o achos Mr E ynghylch Rhyddid Gwybodaeth ac addasiadau rhesymol ac i gymryd mesurau eraill, gan gynnwys trefnu hyfforddiant Rhyddid Gwybodaeth priodol a gwella dogfennau ynghylch addasiadau rhesymol

Enghraifft Achos 5

Cwyn Ms F - 202302461 - Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Y gŵyn

Cwynodd Ms F ar ran ei gŵr, Mr F, am yr asesiad a'r driniaeth a ddarparwyd gan Fwrdd Iechyd Caerdydd a'r Fro am rwygiad i'w arddwrn chwith, pan fu'n Adran Achosion Brys Ysbyty Athrofaol Cymru ("yr Ysbyty"), ar 24 Awst 2022.

Yr hyn a ganfuom

Canfuom na dderbyniodd Mr F driniaeth ac asesiad priodol pan fu'n yr ysbyty. Ni chadwyd cofnodion cywir o'r driniaeth a gafodd, a chollwyd cyfleoedd ar gyfer cyfeirio Mr F am driniaeth fwy amserol i'w anaf. Ni ystyriwyd ychwaith y defnydd o wasanaeth cyfieithu, er nad oedd Mr F yn siarad Saesneg fel ei iaith gyntaf. Roeddem yn bryderus bod hyn yn golygu efallai na roddwyd ystyriaeth ddyledus i'r angen i amddiffyn Mr F rhag gwahaniaethu ar sail ei hil.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i ymddiheuro i Mr a Ms F. Cytunodd hefyd i atgoffa'r clinigwr a roddodd driniaeth i Mr F am bwysigrwydd cadw cofnodion cywir ac i sicrhau ei bod yn gyfarwydd â chanllawiau'r Bwrdd Iechyd ar drin anafiadau llaw a'i Bolisi Gwasanaeth Cyfieithu a Chyfieithu ar y Pryd. Yn ogystal, cytunodd i ddatblygu polisi ar atgyfeiriadau am driniaeth i gleifion sy'n byw y tu allan i ardal y Bwrdd Iechyd a chwblhau adolygiad o'i Bolisi Gwasanaeth Cyfieithu a Chyfieithu ar y Pryd, a oedd wedi'i ddyddio 2014 ac wedi'i adolygu diwethaf yn 2017, gan gynnwys sicrhau bod yr holl staff perthnasol yn ymwybodol ohono.

Enghraifft Achos 6

Cwyn Miss G - 202308108 - Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda

Y gŵyn

Cwynodd Miss G am y gofal a'r driniaeth a roddodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda i'w mam, Mrs H. Cwynodd Miss G hefyd am gyfathrebu'r Bwrdd Iechyd gyda hi, fel gofalwr byddar.

Yr hyn a ganfuom

Ar ddechrau'r ymchwiliad, cytunodd y Bwrdd Iechyd i anfon llythyr pellach at Miss G, yn ymddiheuro ac yn cydnabod y rhwystrau yr oedd wedi'u hwynebu fel gofalwr byddar. Cytunodd hefyd i roi diweddariad i'r Ombwdsmon ar y camau yr oedd yn eu cymryd i fynd i'r afael â'r materion cyfathrebu hyn, gan gynnwys manylion am sut yr oedd yn gweithio tuag at gydymffurfio â Safonau Cymru ar gyfer Cyfathrebu Hygyrch a Gwybodaeth i Bobl â Nam ar y Synhwyrâu. Felly canolbwyntiodd ein hymchwiliad ar y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i Mrs H yn ystod dau dderbyniad i'r ysbyty. Yn benodol, ystyriodd hwn a oedd diffyg addasiadau rhesymol, gan ystyried nam gwybyddol Mrs H, gan gynnwys cymorth gyda chymeriant hylif a chynnwys Miss G, fel gofalwr.

Mewn ymateb i'n hymchwiliad, cynhaliodd y Bwrdd Iechyd ymchwiliad pellach i'r gofal a ddarparwyd i Mrs H yn ystod y 2 dderbyniad i'r ysbyty. Nododd hyn fethiannau yn y gofal a ddarparwyd. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gyhoeddi ymateb i gŵyn arall i Miss G, gan fanylu ar ei ymchwiliad pellach, ac ymddiheuro am y methiannau. Cytunodd hefyd i gynnwys yn yr ymateb fanylion y camau yr oedd yn eu cymryd i fynd i'r afael â'r methiannau hyn, a oedd yn cynnwys sicrhau bod staff yn ymwybodol o'r polisi ymwelwyr cleifion mewnol ac yn ei roi ar waith, ac yn sicrhau bod gofalywyr yn cael eu cynnwys, lle bo'n briodol. Roeddem o'r farn bod y camau y cytunodd y Bwrdd Iechyd i'w cymryd yn rhesymol ac felly, daethom â'r ymchwiliad i ben ar y sail hon.

Enghraifft Achos 7

Cwyn Ms I - 202301907 - Cyngor Caerdydd

Y gŵyn

Cwynodd Ms I ei bod yn anhapus ag ymateb Cyngor Caerdydd i'w chwyn am bryfed yn ei heiddo oherwydd biniau allanol, materion yn ymwneud â swyddogion tai ac addasiadau rhesymol ar gyfer cyfathrebu.

Yr hyn a ganfuom

Canfuom nad oedd y Cyngor wedi darparu ateb i'r broblem pryfed. Nid oedd perthynas Ms I â swyddogion tai bellach yn un gadarnhaol ac roedd yn aneglur a oedd addasiadau rhesymol ar gyfer cyfathrebu wedi'u cytuno'n ffurfiol. Roeddem yn pryderu bod y Cyngor wedi methu â rhoi ystyriaeth ddyledus i'r angen i gymryd camau cadarnhaol i ddileu'r rhwystrau a wynebodd Ms I wrth gyfathrebu â'r Cyngor ac i sicrhau nad oedd o dan anfantaes oherwydd ei hanableddau.

Ceisiom, a chawsom, gytundeb y Cyngor i ysgrifennu at Ms I i gadarnhau'r addasiadau rhesymol, y swyddog tai newydd a'r trefniadau ar gyfer gosod sgriniau pryfed.

Enghraifft Achos 8

Cwyn Ms J - 202300591 - Tai Bron Afon Cyf

Y gŵyn

Cwynodd Ms J i ni, drwy eiriolwr, fod Panel Addasiadau (“y Panel”) y Gymdeithas Tai wedi gwrthod ariannu gwaith i addasu ei chartref, i’w galluogi ei merch anabl i barhau i fyw yn ei heiddo.

Roedd yn bryderus nad oedd y teulu’n cael cyfle rhesymol i gyflwyno ei achos yn uniongyrchol i’r Panel a bod eu barn yn cael ei diystyru. Roedd hi hefyd yn bryderus bod y Panel, drwy wrthod ariannu ac ymgymryd â rhywfaint o’r gwaith y gofynnwyd amdano, yn diystyru hawliau’r teulu o dan y Ddeddf Cydraddoldeb.

Yr hyn a ganfuom

Gwelsom dystiolaeth fod dymuniadau’r teulu wedi’u hystyried yn llawn fel rhan o broses gwneud penderfyniadau’r Panel ac na chawsant eu “diystyru”. Nid oes hawl gweithdrefnol i siarad yn uniongyrchol yn bersonol â’r Panel. Yn ein barn ni, roedd yn ymddangos bod y Gymdeithas Tai wedi gwerthuso pa ddewisiadau a fyddai’n gost-effeithiol ac yn briodol, mewn perthynas â’u stoc tai ehangach, a’i fod wedi gwneud hynny yn unol â’i pholisi a’i chanllawiau.

Ar y cyfan, canfuom ei bod yn ymddangos bod penderfyniad y Gymdeithas Tai yn gytûn ag egwyddorion Deddf Cydraddoldeb, gan y gallai ceisiadau am addasiadau gael eu gwrthod os bernir eu bod yn afresymol. Fodd bynnag, er ei bod yn ymddangos bod y Gymdeithas Tai wedi ystyried ei dyletswydd i ddarparu addasiadau rhesymol, nodom fod ei meini prawf a’i chanllawiau yn ddyddiedig 2009. Felly, roedd angen eu diweddarau i ymgorffori ac adlewyrchu deddfwriaeth fwy newydd a pherthnasol, gan gynnwys y Ddeddf Cydraddoldeb.

Enghraifft Achos 9

Cwyn Mrs K – 202401145 – Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Y gŵyn

Cwynodd Mrs K am y gofal a'r driniaeth a gafodd hi a'i phartner gan y Practis, gan gynnwys na fyddai'n gwneud addasiadau rhesymol i weddu i'w hanghenion. Dywedodd Mrs K ei bod yn dioddef o anhwylder straen ôl-drawmatig cymhleth a'i bod wedi gwneud ceisiadau dro ar ôl tro i gyfathrebu â'r Practis drwy' ei hoff ddull cysylltu ar gyfer e-bost. Dywedodd ei bod wedi cael gwybod na ddylai gysylltu â nhw trwy e-bost i drefnu apwyntiadau.

Yr hyn a ganfuom

Roedd y Practis wedi ymddiheuro nad oedd wedi ymateb i 2 e-bost a anfonwyd gan Mrs K. Roedd hyn wedi'i godi â staff perthnasol. Roedd hefyd wedi amlinellu'r ffyrdd y gallai Mrs K gysylltu â nhw (gan gynnwys ar-lein, dros y ffôn a thrwy e-bost) a phryd roedd pob un o'r dulliau hyn yn briodol.

Roeddem yn fodlon bod y Practis wedi ystyried ceisiadau Mrs K am addasiadau rhesymol ac wedi ceisio mynd i'r afael â nhw. Roedd wedi egluro y gellid trefnu apwyntiadau arferol gan ddefnyddio ei system archebu ar-lein hyd at 4 wythnos ymlaen llaw. Gellir gwneud cais i newid apwyntiad i 'wyneb yn wyneb' drwy e-bost. Cytunodd y Practis y gallai Mrs K gysylltu â nhw dros e-bost ar gyfer ymholiadau cyffredinol, gan gynnwys y rhai yn ymwneud â phresgripsiynau. Fodd bynnag, byddai angen gwneud ceisiadau am apwyntiadau brys dros y ffôn, oherwydd natur yr apwyntiadau hyn a'r ffordd y cânt eu trefnu. Roeddem o'r farn bod y Practis wedi gwneud yr holl addasiadau rhesymol yr oedd yn gallu eu gwneud, o dan yr amgylchiadau.



Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
Dilynwch ni ar X: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)