

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Siaradwch fy iaith: Goresgyn rhwystrau iaith a chyfathrebu mewn gwasanaethau cyhoeddus



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU



Mae'r adroddiad yma wedi cael ei baratoi i'w gyflwyno i'r Cynulliad Cenedlaethol yn unol â Deddf Llywodraeth Cymru 1998 a Deddf Archwilio Cyhoeddus (Cymru) 2004.

Roedd tîm astudio Swyddfa Archwilio Cymru yn cynnwys Philippa Fido, Claire Flood-page, Rachel Harries, James Ralph a Nigel Blewitt, ac fe gafwyd cyfraniadau ychwanegol gan ein timau arfer da a chyfathrebu. Matthew Mortlock fu'n cyfarwyddo gwaith y tîm gan adrodd i Anthony Barrett, Archwilydd Cyffredinol Cynorthwyol.

**Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9LJ**

Mae'r Archwilydd Cyffredinol yn annibynnol o'r Cynulliad Cenedlaethol ac o lywodraeth. Mae'n archwilio ac yn ardystio cyfrifon Llywodraeth Cymru a'r cyrff cyhoeddus sy'n gysylltiedig â hi ac a noddir ganddi, gan gynnwys cyrff y GIG. Mae ganddo'r pŵer i gyflwyno adroddiadau i'r Cynulliad Cenedlaethol ar ddarbodaeth, effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd y defnydd a wna'r sefydliadau hynny o'u hadnoddau wrth gyflawni eu swyddogaethau, a sut y gallent wella'r defnydd hwnnw.

Mae'r Archwilydd Cyffredinol hefyd yn archwilio cyrff llywodraeth leol yng Nghymru, mae'n cynnal astudiaethau gwerth am arian mewn llywodraeth leol ac yn arolygu cydymffurfiaeth gydag anghenion Mesur Llywodraeth Leol (Cymru) 2009.

Mae'r Archwilydd Cyffredinol yn ymgymryd â'i waith gan ddefnyddio staff ac adnoddau eraill a ddarperir gan Swyddfa Archwilio Cymru, sydd yn fwrdd statudol wedi'i sefydlu ar gyfer y nod hwnnw ac i fonitro a chyngori'r Archwilydd Cyffredinol.

© Archwilydd Cyffredinol Cymru 2018

Cewch aildefnyddio'r cyhoeddiad hwn (heb gynnwys y logos) yn rhad ac am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng. Os byddwch yn ei aildefnyddio, rhaid i chi ei aildefnyddio'n gywir ac nid mewn cyd-destun camarweiniol. Rhaid cydnabod y deunydd fel hawlfraint Archwilydd Cyffredinol Cymru a rhaid rhoi teitl y cyhoeddiad hwn. Lle nodwyd deunydd hawlfraint unrhyw drydydd parti bydd angen i chi gael caniatâd gan ddeiliaid yr hawlfraint dan sylw cyn ei aildefnyddio.

Am fwy o wybodaeth, neu os ydych angen unrhyw un o'n cyhoeddiadau mewn ffurf ac/neu iaith wahanol, cysylltwch â ni drwy ffonio 029 2032 0500 neu drwy e-bostio post@archwilio.cymru. Rydym yn croesawu galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Gallwch ysgrifennu atom hefyd, yn Gymraeg neu'n Saesneg, a byddwn yn ymateb yn yr iaith rydych chi wedi ei defnyddio. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

This document is also available in English.

Cynnwys

Adroddiad Cryno	5
Crynodeb	8
1. Gwneud gwasanaethau yn hygyrch i bobl sy'n wynebu rhwystrau o ran iaith a chyfathrebu	14
Deddfwriaeth a pholisi	15
Deddf Cydraddoldeb 2010 a Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus	15
Deddfwriaeth arall berthnasol sy'n ymwneud yn benodol â Chymru	17
Safonau Cymru Gyfan GIG Cymru ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrâu a Chyfathrebu â Hwyl 2013	18
Polisiâu Llywodraeth Cymru ar ffoaduriaid a cheiswyr lloches	19
Gwahanol ymagweddau at ddarparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu	20
Cyflogi staff a all weithredu fel dehonglwyr a chyfieithwyr pan fo angen	20
Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru	22
Gwasanaethau a ddarperir gan gwmnïau preifat a chyrrff y trydydd sector	28

2. Yr heriau o flaen gwasanaethau dehongli a chyfieithu	30
Sicrhau bod dehonglwyr ar gael	31
Sicrhau bod dehonglwyr wedi'u trefnu ar gyfer pob apwyntiad pan fo angen	33
Meithrin cyd-ddealltwriaeth o rôl y dehonglydd	34
Cynnig dewis o ddehonglwyr i bobl pan fydd hynny'n ymarferol bosib	35
Paru pobl â dehonglydd o'r un rhyw os yw'n ymarferol bosib	35
Sicrhau bod gwasanaethau dehongli o ansawdd da	36
Datblygu sgiliau proffesiynol ac ieithyddol dehonglwyr	37
Dehongli arbenigol i'r gwasanaethau iechyd meddwl	38
3. Datblygu gwasanaethau dehongli a chyfieithu	40
Camau gweithredu ar y gweill mewn Cyngorau ac yng nghyrrff y GIG yng Nghymru	41
Rhestr wirio ar gyfer gwasanaethau dehongli a chyfieithu	43
Atodiadau	
Atodiad 1 – Ein dulliau	47
Atodiad 2 – Perfformiad yn erbyn Safonau Cymru Gyfan GIG Cymru ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyr a Chyfathrebu â Hwyl 2013	50

Adroddiad Cryno

FFEITHIAU ALLWEDDOL



84,500

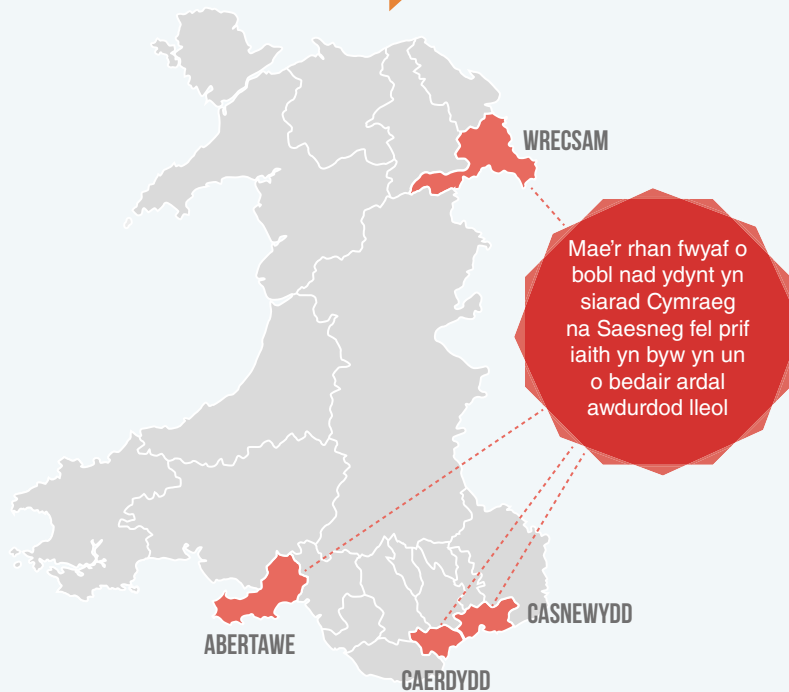
o bobl yng Nghymru yn siarad iaith arall ar wahân i Gymraeg neu Saesneg fel prif iaith

19,500

yn methu siarad Cymraeg na Saesneg yn dda

3,500

yn methu siarad Cymraeg na Saesneg o gwbl



PWYLEG
17,000

TSIEINEEG
8,000

Siaredir
DROS 80
o brif
ieithoedd eraill
yng Nghymru

BENGALEG
5,000

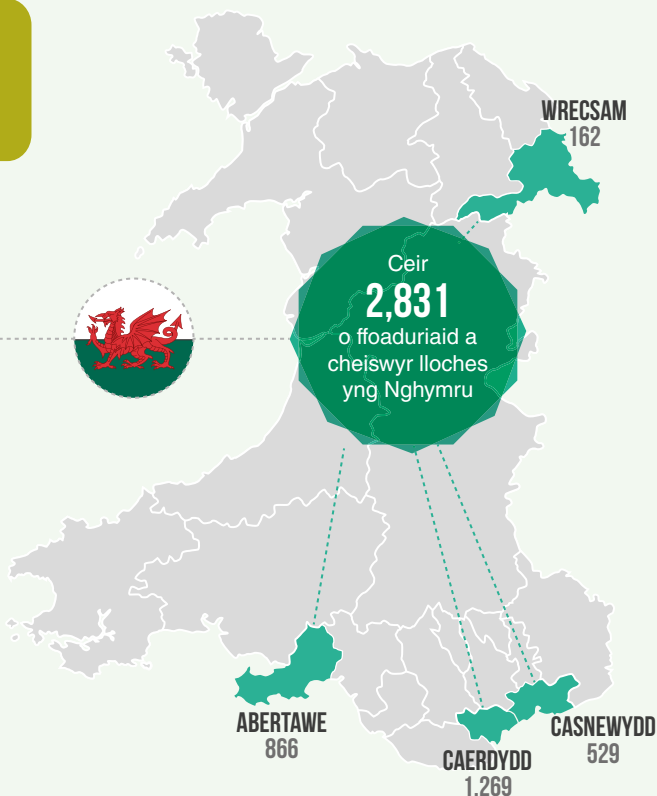
ARABEG
7,000

Ffynhonnell: Cyfrifiad 2011, y ffigurau wedi'u talgrynnu i'r 500 agosaf.

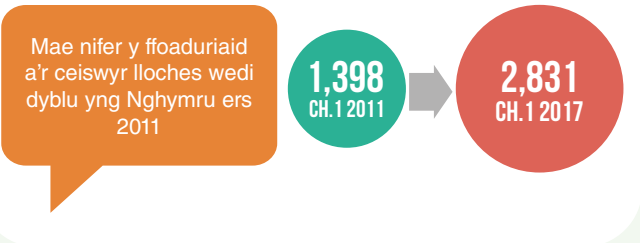
FFOADURIAID A CHEISWYR LLOCHES



Mae'r rhan fwyaf o waith ymchwil ym awgrymu nad oes gan geiswyr lloches sgiliau da yn Gymraeg nac yn Saesneg wrth gyrraedd



96 O BOBL wedi'u cartrefu yng Nghymru o dan Raglen Adsefydlu Pobl Agored i Niwed o Syria



Mae'r termau 'ceisiwr lloches' a 'ffoadur' yn cyfeirio at bobl a chanddynt statws cyfreithiol gwahanol i'w gilydd.

Ceiswyr lloches yw pobl sydd wedi gwneud cais am loches yn y DU o dan Gonfensiwn 1951 ar Statws Ffoaduriaid.



Ffoaduriaid yw pobl y mae eu cais am loches wedi'i gymeradwyo.

Ffynhonnell: Ystadegau Mewnfudo y Swyddfa Gartref, chwarter olaf 2017.

NAM AR Y SYNHWYRAU



Mae'r term 'pobl â nam ar y synhwyrâu' yn cyfeirio at:

- Bobl sydd yn Fyddar, wedi'u byddaru neu'n drwm eu clyw
- Pobl sydd yn Ddall neu'n rhannol ddall
- Pobl sydd yn Fyddar ac yn ddall – lle bo nam ar eu golwg ac ar y clyw yn achosi anawsterau wrth gyfathrebu, wrth gael mynediad at wybodaeth ac wrth symud o gwmpas

7,200 O

DDEFNYDDWYR IAITH ARWYDDION PRYDAIN

yng Nghymru, y mae 4,000 ohonynt yn fyddar (ffynhonnell – Cymdeithas Pobl Fyddar Prydain 2017)



Dywedodd 1,118 O BOBL

mai iaith arwyddion oedd eu prif iaith

(ffynhonnell – Cyfrifiad 2011)

Mae 100,000 O BOBL

yn ddall neu'n rhannol ddall (ffynhonnell RNIB Cymru)

Mae 575,000 yn profi byddardod neu nam ar y clyw (ffynhonnell – Action on Hearing Loss Cymru, 2017)

iaith weledol nad yw'n gysylltiedig â'r Gymraeg na'r Saesneg yw iaith Arwyddion Prydain. Mae'r gymuned o bobl fyddar yn y DU sydd yn defnyddio iaith arwyddion yn grŵp diwylliannol ac ieithyddol unigryw, a chanddo amryw o amrywiadau rhanbarthol. Drwy ein gwaith, gwelsom nad oedd gan lawer o bobl, gan gynnwys darparwyr gwasanaeth, ryw lawer o ddealltwriaeth o'r diwylliant byddar ac o iaith arwyddion.

Bydd dehonglwyr iaith arwyddion yn helpu pobl fyddar i gyfathrebu. Ymhlith y mathau eraill o gefnogaeth ceir siaradwyr gwefusau, palanteipyddion sy'n trosi'r gair llafar yn destun a chymerwyr nodiadau.

Crynodeb

Y Cefndir

- 1 Mae tua 20,000 o bobl yn byw yng Nghymru nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf. O blith y rhain, nid yw tua 3,500 ohonynt ym medru ond ychydig o Gymraeg neu Saesneg os o gwbl. Mae'r ffigur hwn, a dynnwyd o Gyfrifiad 2011, yn cynnwys 1,138 o bobl sydd yn defnyddio iaith Arwyddion Prydain fel prif neu unig iaith. Fodd bynnag, mae elusennau sy'n gweithio gyda phobl¹ fyddar yn awgrymu bod oddeutu 4,000 o bobl yn defnyddio iaith Arwyddion Prydain.
- 2 Mae'n rhaid i gyrff cyhoeddus sicrhau bod pawb, waeth beth fo'u hanghenion o ran iaith a chyfathrebu, yn gallu cyrchu gwasanaethau. Mae dyletswyddau perthnasol wedi'u nodi yn Neddf Cydraddoldeb 2010, Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 a Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015. Os nad yw cyrff cyhoeddus yn cyflawni'r dyletswyddau hyn, mae peryg iddynt wynebu cwynion a chamau cyfreithiol yn eu herbyn. Ar ben hynny, bydd pobl yn profi deilliannau a phrofiadau gwaelach.
- 3 Mae darparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu effeithiol i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf, neu sy'n fyddar ac yn defnyddio iaith arwyddion, yn un ffordd y gall cyrff cyhoeddus geisio cyflawni eu dyletswyddau yn gysylltiedig â chydaddoldeb. Ym **Mocs 1** ceir gwybodaeth am ddehongli a chyfieithu.

Bocs 1 – Ynghylch dehongli a chyfieithu

Yn aml, defnyddir y termau '**dehongli**' a '**chyfieithu**' yn rhyng-gyfnewidiol. Fodd bynnag, mae'r naill weithgaredd yn wahanol i'r llall:

- **Dehongli (a elwir hefyd yn gyfieithu ar y pryd)** yw cyfieithu geiriau ar lafar neu i iaith arwyddion pan fydd rhywun yn siarad â rhywun arall. Gall hynny ddigwydd wyneb yn wyneb; dros y ffôn os yw'r dehonglwr yn ymuno â galwad gynadledda; neu drwy Fideo-ddehongli o Bell lle bydd modd gweld y dehonglwr ar gyfrifiadur, llechen neu ffôn clyfar.
- **Cyfieithu** yw newid testun ysgrifenedig o'r naill iaith i iaith arall. Yn gynyddol, defnyddir meddalwedd cyfieithu i ddarparu cyfieithiad, er enghraifft i gyfieithu tudalennau gwe o'r naill iaith i iaith arall.

Yn ogystal â dehonglwr, gall pobl fyddar hefyd elwa ar fathau eraill o gefnogaeth wrth gyfathrebu, gan gynnwys siaradwyr gwefus, rhai sy'n cymryd nodiadau, a phalanteipyddion sydd yn trosi geiriau llafar yn destun.

Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru

1 Mae'r term byddar yn cynnwys pobl fyddar sy'n defnyddio iaith arwyddion a phobl fyddar sy'n drwm eu clyw ond sydd yn siarad Saesneg fel iaith gyntaf, ac a allai ddarllen gwefusau ac/neu ddefnyddio cymhorthion clyw.

- 4 Gall cyrff cyhoeddus gyflogi staff fel dehonglwyr neu brynu gwasanaethau oddi wrth ddarparwyr trydydd sector a masnachol. Gallant ofyn i staff â sgiliau iaith helpu i gyfathrebu, ond yn ôl arfer da, ni ddylid ond gwneud hynny mewn argyfwng nes bo dehonglwr proffesiynol ar gael.
- 5 Bu pryder ynghylch argaeledd dehonglwyr yng Nghymru ers cryn amser: yn 2009, darparodd Llywodraeth Cymru grant o £120,000 i sefydlu Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru (WITS). Gwasanaeth canolog yw WITS sydd ar gael i unrhyw gorff cyhoeddus yng Nghymru. Ar hyn o bryd, mae 0 o sefydliadau yn 'bartneriaid' i WITS sydd yn rhoi llais iddynt yn rheolaeth gyffredinol y gwasanaeth.
- 6 Cynhaliwyd WITS gan Heddlu Gwent i ddechrau, a oedd hefyd yn gyfrifol am reoli'r gwasanaeth o ddydd i ddydd. Mewn archwiliad a gomisiynwyd gan Heddlu Gwent yn 2014, nodwyd pryderon ynghylch trefniadau rheoli a llywodraethu WITS, yr oedd peth ohonynt yn deillio o dwf cyflym y gwasanaeth. Yn rhan o'i ymateb i'r archwiliad, cysylltodd Heddlu Gwent â Chyngor Caerdydd, i ofyn iddo fod yn gyfrifol am gynnal y gwasanaeth. Trosglwyddwyd WITS yn ffurfiol i Gyngor Caerdydd ym mis Gorffennaf 2017.

Ein gwaith

- 7 Yn 2015, buom yn ymateb i faterion a godwyd gyda'r Archwilydd Cyffredinol ynghylch trefniadau Bwrdd Iechyd i gaffael gwasanaeth dehongli iaith Arwyddion Prydain. Ar sail y gwaith a wnaed ar y pryd, ni chawsom hyd i unrhyw bryderon penodol ynghylch yr ymagwedd a fabwysiadwyd gan y Bwrdd Iechyd. Fodd bynnag, yn ddiweddarach, penderfynwyd y byddem yn mynd ati i edrych yn ehangach ar y modd y mae cyrff cyhoeddus, yn enwedig llywodraeth leol a chyrrff y GIG sy'n darparu gwasanaethau rheng flaen, yn darparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu ar gyfer iaith Arwyddion Prydain ac ieithoedd eraill, fel bo modd i bobl sy'n wynebu'r rhwystrau cyfathrebu hyn gyrchu gwasanaethau. Yn rhan o'n gwaith, nid ydym wedi ystyried ymatebion polisi integreiddio a chydlyniant cymunedol ar raddfa ehangach a allai gynorthwyo pobl i ddysgu iaith wahanol. Bu ein ffocws ar ddarparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu i rai sydd eu hangen.

- 8 Yn rhan o'r gwaith hwn, buom yn ymchwilio ac yn cyfweld â phobl o wahanol grwpiau cynrychioliadol, llunwyr polisi yng Nghymru a darparwyr gwasanaethau dehongli a chyfieithu. Defnyddiwyd gwybodaeth hefyd o ddau ddigwyddiad cyd-ddysgu a gynhaliwyd gennym tua dechrau 2017. Buom yn adolygu dogfennau polisi a ddarparwyd gan gynghorau a byrddau iechyd, yn ogystal â dogfennau strategol eraill perthnasol; cynlluniau cydraddoldeb strategol y mae'n ofynnol i bob corff cyhoeddus eu creu; Aseidiadau Anghenion Poblogaeth a gynhyrchwyd gan gynghorau a byrddau iechyd am y tro cyntaf yn 2017; a'r aseidiadau llesiant a gynhyrchir gan Fyrddau Gwasanaethau Cyhoeddus ([Atodiad 1](#)).
- 9 Ni wnaethom adolygu'r gwasanaeth dehongli a chyfieithu Saesneg/Cymraeg. Rhoddir statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru, felly mae safonau a deddfwriaeth wahanol yn berthnasol i hynny². Comisiynydd y Gymraeg sydd yn goruchwyllo cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg.
- 10 Rydym yn cydnabod bod llawer o bobl yn wynebu rhwystrau cyfathrebu am resymau eraill ar wahân i iaith wrth gyrchu gwasanaethau cyhoeddus. Mae hyn yn cynnwys pobl sydd yn drwm eu clyw, pobl sydd wedi colli eu golwg neu sydd wedi colli dau synnwyr (cyfuniad o golli'r golwg a'r clyw), yn ogystal â phobl ag anableddau neu anawsterau dysgu neu awtistiaeth³. Er nad ydynt wedi'u cynnwys yng nghwmpas yr adroddiad hwn, bydd mentrau i wella dulliau cyfathrebu – fel symleiddio'r iaith, codi ymwybyddiaeth ynghylch anghenion cyfathrebu a datblygu gwefannau hygyrch – o fudd i'r grŵp ehangach hwn o ddefnyddwyr gwasanaeth.

2 Mae Mesur y Gymraeg (2011) yn adeiladu ar ddeddfwriaeth flaenorol ar y Gymraeg. Ni ddylai sefydliadau drin y Gymraeg yn llai ffafriol na Saesneg, ac mae dyletswydd arnynt i hyrwyddo a hwyluso'r defnydd o'r Gymraeg. Mae Comisiynydd y Gymraeg yn gyfrifol am fonitro a gorfodi Safonau'r Gymraeg yng Nghymru.

3 Er enghraifft, amcangyfrifwyd yn flaenorol bod oddeutu 100,000 o bobl ddall a rhannol-ddall yng Nghymru (GIG Cymru, Safonau Cymru Gyfan ar gyfer Darparu Gwybodaeth i Bobl â Nam ar y Synhwyrau a Chyfathrebu â Hwyl, Gorffennaf 2013). Ceir tua 31,000 o bobl awtistig yng Nghymru (Llywodraeth Cymru, Cynllun Gweithredu Strategol Newydd ar gyfer Anhwylder ar y Sbectwm Awtistig, Rhagfyr 2016). Mae Cymdeithas Dyslecsia Prydain (2018) yn amcangyfrif bod gan 10% o'r boblogaeth (310,000 o bobl yng Nghymru) ddyslecsia, yr anhawster dysgu mwyaf cyffredin, a bod gan 4% ohonynt (124,000 o bobl) ddyslecsia difrifol.

Ein canfyddiadau a'n casgliadau

- 11 Er na wnaethom edrych yn fanwl ar y gwasanaethau a gynigir mewn cynghorau neu yng nghyrrff y GIG, roedd hi'n glir bod amrywiaeth yn y graddau yr oeddent yn deall anghenion eu cymunedau ac yn sicrhau bod eu gwasanaethau yn hygyrch i bobl yr oedd arnynt angen gwasanaethau dehongli a chyfieithu. O'r 15 o gynghorau a saith corff y GIG a ymatebodd i'n cais am wybodaeth, dim ond hanner ohonynt a feddai ar bolisi ffurfiol ar y defnydd o wasanaethau dehongli a chyfieithu. Fodd bynnag, dywedodd yr holl ymatebwyr eu bod wedi darparu hyfforddiant i'w holl staff, neu rai ohonynt, ar anghenion ieithyddol ac/neu golli synhwyrau. Ni wnaethom asesu'r defnydd o'r hyfforddiant hwn, neu ei effeithiolrwydd.
- 12 Nid ydym yn gwybod beth yw cyfanswm cost gwasanaethau dehongli a chyfieithu ar gyfer ieithoedd eraill ar wahân i'r Gymraeg. Fodd bynnag, gwariwyd £2.2 miliwn gan gyrff cyhoeddus drwy WITS yn 2016-17. Gwariwyd £55,000 ganddynt hefyd ar gwmnïau eraill drwy gontractau fframwaith Llywodraeth y DU. Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys contractau â chwmnïau masnachol neu sefydliadau trydydd sector na chaffaelwyd drwy'r fframweithiau, na'r gost o gyflogi staff fel dehonglwyr neu gyfieithwyr.
- 13 Mae angen i gyrff cyhoeddus sicrhau bod pobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf yn gallu cyrchu dehonglwyr a chyfieithwyr i'w galluogi i ddefnyddio gwasanaethau cyhoeddus. Dylai sefydliadau hefyd sicrhau eu bod yn cymryd camau i hysbysu pobl am eu hawl i wneud cais am ddehonglwyr a gwybodaeth ar ffurf hygyrch. Rydym wedi datblygu rhestr wirio i helpu cyrrff cyhoeddus i adolygu'r gwasanaeth dehongli a chyfieithu a ddarperir (**Bocs 4**). Nodwyd hefyd nifer o heriau o flaen gwasanaethau dehongli a chyfieithu y mae angen i gyrff cyhoeddus eu hystyried wrth gynllunio a chaffael y gwasanaethau hynny.

Argymhellion

Sicrhau bod pobl sy'n wynebu rhwystrau o ran iaith a chyfathrebu yn gallu cyrchu gwasanaethau cyhoeddus

A1 Mae'n ofynnol i gyrff cyhoeddus sicrhau y gall pobl gyrchu'r gwasanaethau y mae arnynt eu hangen. **Er mwyn bod yn ystyriol o ofynion Deddf Cydraddoldeb 2010 a deddfwriaeth arall, argymhellwn y dylai gyrff cyhoeddus gynnal adolygiad rheolaidd er mwyn canfod pa mor hygyrch yw eu gwasanaethau i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel prif iaith, gan gynnwys pobl fyddar sydd yn defnyddio iaith arwyddion. Gellir defnyddio ein rhestr wirio yn rhan o'r asesiad hwn.**

Datblygu gwasanaethau dehongli a chyfieithu yng Nghymru

A2 Drwy ein gwaith gyda chyrff cyhoeddus, darparwyr gwasanaeth dehongli a chyfieithu a defnyddwyr gwasanaeth, nodwyd bod sawl her o flaen gwasanaethau dehongli a chyfieithu. **Argymhellwn y dylai Llywodraeth Cymru weithio gyda chyrff cyhoeddus, grwpiau cynrychioliadol a phartïon eraill â buddiant i sicrhau:**

- **bod digon o ddehonglwyr ar gael, yn enwedig ar gyfer ieithoedd y ceir galw mawr amdanynt, fel iaith Arwyddion Prydain ac Arabeg;**
- **bod dehonglwyr sydd wedi derbyn hyfforddiant arbenigol ar gael i weithio mewn gwasanaethau iechyd meddwl, a chyda phobl sydd wedi profi trawma neu drais; a**
- **bod gweithdrefnau ar waith i ddiogelu a sicrhau ansawdd.**

Argymhellion

Safon Gwybodaeth Hygyrch

A3 Nid yw Safonau GIG Cymru ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrâu a Chyfathrebu â Hwyl, a gyhoeddwyd yn 2013, ond yn berthnasol i'r gwasanaeth iechyd. Mae'r Safon Gwybodaeth Hygyrch newydd yn ei gwneud hi'n ofynnol hefyd i feddygfeydd teulu holi ynghylch anghenion cyfathrebu cleifion â nam ar eu synhwyrâu. O fis Mawrth 2018, gellir rhannu gwybodaeth ar ffurf e-atgyfeiriad o fewn GIG Cymru. **Rydym yn argymhell y dylai Llywodraeth Cymru ystyried y canlynol:**

- **ehangu cwmpas Safonau Cymru Gyfan ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrâu a Chyfathrebu â Hwyl 2013 a'r Safon Gwybodaeth Hygyrch newydd i gynnwys:**
 - a **cleifion nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel prif iaith;**
 - b **cleifion sy'n wynebu rhwystrau o ran iaith a chyfathrebu, oherwydd anabledd, anawsterau dysgu neu awtistiaeth; a**
 - c **rhieni a gofalwyr sy'n wynebu rhwystrau o ran iaith a chyfathrebu.**
- **a ellid addasu Safonau Cymru Gyfan ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrâu a Chyfathrebu â Hwyl 2013 i gynnwys gwasanaethau cyhoeddus eraill.**

Rhan 1

Gwneud gwasanaethau yn hygyrch i bobl sy'n wynebu rhwystrau o ran iaith a chyfathrebu



- 1.1 Yn y rhan hon o'r adroddiad, edrychwn ar y gofynion deddfwriaethol y mae'n rhaid i gyrff cyhoeddus eu bodloni er mwyn sicrhau bod eu gwasanaethau yn hygyrch i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf. Byddwn hefyd yn adrodd ein canfyddiadau ar y ffyrdd y mae gyrff cyhoeddus yn sicrhau bod eu gwasanaethau yn hygyrch i'r cymunedau ieithyddol hyn.

Deddfwriaeth a pholisi

Deddf Cydraddoldeb 2010 a Ddyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus

- 1.2 Mae peryg i gyrff cyhoeddus wynebu cwynion a chamau cyfreithiol os nad ydynt yn llwyddo i gyfathrebu'n effeithiol â phobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi ymdrin â chwynion o'r fath o fewn y GIG. Mae'r achosion yn cynnwys sefyllfa lle canfu'r Ombwdsmon fod absenoldeb dehonglwr wedi cyfrannu at amryw o wallau yn ystod genedigaeth, ac amryw o sefyllfaoedd lle nad oedd pobl wedi cael esboniad llawn o'u gofal. Mewn achos arall, canfu'r Ombwdsmon nad oedd claf byddar wedi derbyn gofal digonol ar ddiwedd ei oes gan nad oedd Bwrdd Iechyd wedi gwneud addasiadau rhesymol i fodloni ei anghenion cyfathrebu.
- 1.3 Rhoddai Deddf Cydraddoldeb 2010 gyfrifoldeb statudol ar ddarparwyr gwasanaeth cyhoeddus i hyrwyddo cyfle cyfartal a chael gwared â gwahaniaethu. Gelwir y cyfrifoldeb hwn yn Ddyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus (**Bocs 2**).

Bocs 2 – Deddf Cydraddoldeb 2010 a Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus

Daeth Deddf Cydraddoldeb 2010 â'r holl ddeddfwriaeth flaenorol ar atal gwahaniaethu ynghyd, a chyflwyno Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus. Mae'r Ddyletswydd yn ei gwneud hi'n ofynnol i gyrff cyhoeddus a rhai sy'n darparu gwasanaethau ar eu rhan yng Nghymru, Lloegr a'r Alban roi sylw i'r canlynol:

- cael gwared ag achosion anghyfreithlon o wahaniaethu, aflonyddu ac erledigaeth, ac unrhyw ymddygiad arall a waherddir yn sgil y Ddeddf;
- hyrwyddo cyfle cyfartal rhwng pobl o wahanol grwpiau; a
- meithrin perthynas dda rhwng pobl o wahanol grwpiau - mae hyn yn cynnwys mynd i'r afael â rhagfarn a hyrwyddo dealltwriaeth rhwng pobl o wahanol grwpiau.

Mewn Ymchwiliad i Gomisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol Cymru yn 2016⁴ casglwyd bod Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus yn gweithio'n effeithiol yng Nghymru a bod dyletswyddau'n ymwneud yn benodol â Chymru yn cefnogi cynnydd gwaith ar gydraddoldeb.

Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru

- 1.4 Yn ôl y Ddeddf Cydraddoldeb, mae'n ofynnol i gyrff cyhoeddus gyhoeddi Cynllun Cydraddoldeb Strategol sy'n nodi eu hamcanion cydraddoldeb a chamau gweithredu i'w cyflawni. Yr oedd dros hanner (24 o 41) y Cynlluniau Cydraddoldeb Strategol a adolygwyd gennym yn trafod camau gweithredu ar gyfer pobl sydd yn fyddar neu sy'n defnyddio Iaith Arwyddion Cymru, ac roedd 20 o 41 yn crybwyll materion yn gysylltiedig â nam ar y synhwyrau. Yr oedd dros hanner ohonynt (26 o 41) yn cynnwys cyfeiriadau at ddarparu gwasanaethau mewn ieithoedd eraill ar wahân i'r Gymraeg a Saesneg. Yr oedd deg o 41 o Gynlluniau Cydraddoldeb Strategol yn cyfeirio'n benodol at ffoaduriaid neu geiswyr lloches. Roedd y rhain yn cynnwys ardaloedd y pedwar cyngor lle mae mwyafrif y ceiswyr lloches yn byw. Er enghraifft, yn eu Cyd-gynllun Cydraddoldeb Strategol, mae Heddlu Gwent a Chomisiynydd yr Heddlu a Throseddau Gwent yn ymrwmo i weithio gydag ymfudwyr a cheiswyr lloches newydd er mwyn cynyddu hyder ac ymddiriedaeth mewn plismona yn y gymuned. Yr oedd eraill - gan gynnwys ardaloedd gwasgaru Abertawe, Caerdydd a Wrecsam - yn cyfeirio at anghenion ieithyddol Cymunedau Du a Lleiafrifol Ethnig yn fwy cyffredinol.

4 Martin Mitchell, Kelsey Beninger, Nilufer Rahim a Gareth Morrell, **Adolygiad o Ddyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus yng Nghymru**, Gorffennaf 2016

Deddfwriaeth arall berthnasol sydd yn ymwneud yn benodol â Chymru

- 1.5 Dylai deddfwriaeth arall a gyflwynwyd gan Lywodraeth Cymru ddylanwadu ar y modd y mae cyrff cyhoeddus yn ymdrin ag anghenion penodol pobl sy'n wynebu rhwystrau ieithyddol, ac yn ymateb i'r anghenion hynny.

Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015

- 1.6 Mae Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 yn gosod dyletswydd ar gyrrff cyhoeddus i gydweithio i fodloni anghenion eu cymunedau, i fodloni saith nos llesiant, gan gynnwys adeiladu Cymru fwy cyfartal a chymunedau cydlynol a chynhwysol. Un o ofynion y Ddeddf yw bod yn rhai i Fyrddau Gwasanaeth Cyhoeddus gyhoeddi asesiad llesiant o anghenion eu cymunedau. Mae pob Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus yn penderfynu ar y materion i'w cynnwys yn ei asesiad o anghenion. Wrth adolygu cynnwys yr asesiadau cyntaf a gyhoeddwyd ym mis Mai 2017, gwelwom fod naw o 19 o Fyrddau Gwasanaethau Cyhoeddus⁵ yn cyfeirio at anghenion pobl fyddar, yn fyw cyffredinol at bobl â nam ar y synhwyrau neu at laith Arwyddion Prydain. Roedd asesiadau deuddeg o Fyrddau Gwasanaethau Cyhoeddus yn cyfeirio at anghenion ieithyddol rhai cymunedau (ar wahân i'r Gymraeg) a saith yn cyfeirio at anghenion ymfudwyr, ceiswyr lloches neu ffoaduriaid. Roedd y rhain yn cynnwys asesiadau a drafodai'r pedair ardal a oedd yn cynnwys y mwyaf o geiswyr lloches a ffoaduriaid.

Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014

- 1.7 Nod Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yw gwella'r modd y caiff anghenion gofal unigolion eu hasesu a'u bodloni. Mae'n ofynnol i awdurdodau lleol ddarparu gwybodaeth, cyngor a chymorth i unigolyn mewn modd sydd yn hygyrch iddo, er mwyn ei alluogi i gymryd rhan weithredol yn y broses o'u cynorthwyo a'u cynllun cymorth. Mae'n ofynnol iddynt hefyd lunio cofrestr o bobl sydd yn byw yn lleol ac sydd â nam ar eu golwg, nam difrifol ar eu golwg, nam ar eu clyw, nam difrifol ar eu clyw, neu a chanddynt y nam ar y golwg ac ar y clyw sydd gyda'i gilydd yn cael effaith sylweddol ar eu bywyd. Ni wnaethom asesu'r graddau y mae awdurdodau lleol yn bodloni'r gofynion hyn yn rhan o'r gwaith hwn. Roedd Llywodraeth Cymru wedi nodi nam ar y synhwyrau fel thema graidd yn ei chanllawiau ar gyfer yr asesiad. Pob un o'r saith Asesiad o Anghenion Poblogaeth a gyhoeddwyd ym mis Ebrill a Mai 2017⁶ yn cynnwys cyfeiriadau at anghenion a gwasanaethau i bobl â cholled synhwyraidd.

⁵ Ar y cyfan, mae Byrddau Gwasanaethau Cyhoeddus yn trafod ardaloedd awdurdod lleol unigol. Dewisodd Cynghorau Ynys Môn a Gwynedd a Sir Ddinbych a Chonwy greu Byrddau Gwasanaethau Cyhoeddus ar y cyd.

⁶ Mae Asesiadau Anghenion Poblogaeth yn trafod y cymunedau sy'n byw yr ardal y mae pob un o'r saith bwrdd iechyd lleol yn ymdrin â hwy.

- 1.8 Roedd dau o saith o Asesiadau Anghenion y Boblogaeth yn cyfeirio at anghenion ieithyddol ffoaduriaid, ymfudwyr neu geiswyr lloches wrth gyrchu gwasanaethau cyhoeddus. Er enghraifft, amlinellodd Partneriaeth Iechyd a Gofal Cymdeithasol Integredig Caerdydd a'r Fro broblemau allweddol sy'n wynebu ceiswyr lloches a ffoaduriaid wrth gyrchu gwasanaethau cyhoeddus yn ei Hasesiad o Anghenion y Boblogaeth. Roedd y problemau'n cynnwys diffyg gwybodaeth hygyrch a chyfyngu ar y defnydd o ddehonglwyr mewn lleoliadau iechyd meddwl. Mae'r Asesiad hefyd yn cynnwys meysydd lle mae angen gweithredu ymhellach, fel mynediad gwell at gwasanaethau iechyd meddwl i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg. Roedd Partneriaeth Gofal Cymdeithasol a Llesiant Gwent Fwyaf hefyd wedi cynnwys asesiad o anghenion ffoaduriaid a cheiswyr lloches yn ei Hasesiad o Anghenion y Boblogaeth.

Safonau Cymru Gyfan GIG Cymru ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrau a Chyfathrebu â Hwyl 2013

- 1.9 Yn 2012, adroddodd gweithgor a sefydlwyd gan Lywodraeth Cymru ar y rhwystrau a brofir gan bobl â nam ar y synhwyrau wrth gyfathrebu ym maes gofal iechyd. Arweiniodd ei argymhellion at gyhoeddi safonau GIG Cymru ar gyfer darparu gwybodaeth hygyrch i bobl â nam ar eu synhwyrau a chyfathrebu â hwyl ym mis Tachwedd 2013⁷. Nodir yn y safonau yr hyn y dylai pobl â nam ar y synhwyrau ei ddisgwyl wrth gyrchu gofal iechyd. Mae'r safonau'n berthnasol i oedolion, pobl ifanc a phlant ac yn trafod cyfathrebu, y gweithlu a hyfforddi, safonau gofal iechyd a chwynion.

⁷ GIG Cymru, **Safonau Cymru Gyfan gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrau a Chyfathrebu â Hwyl**, Gorffennaf 2013

1.10 Mae Llywodraeth Cymru yn monitro cynnydd cyrff y GIG tuag at fodloni'r safonau bob blwyddyn. Yn yr adolygiadau nas cyhoeddwyd ganddi ar gyfer 2015-16 a 2016-17, casglodd fod holl gyrff y GIG yn gweithio tuag at gyflawni'r safonau⁸. Mae'r cynnydd, fodd bynnag, yn amrywio: cafwyd mwy o gynnydd ar y cyfan mewn gofal eilaidd nag mewn gofal sylfaenol, gofal brys a gofal heb ei drefnu (**Atodiad 2**). Amlygwyd rhai o'r problemau sy'n weddill⁹ mewn adroddiad gan Action on Hearing Loss Cymru ym mis Mawrth 2018 ar fynediad pobl â nam ar y clyw at feddygon teulu. Er enghraifft, dywedodd 54% o'r 380 a ymatebodd i'r arolwg eu bod wedi gadael y feddygfa yn ansicr ynghylch eu diagnosis neu sut i gymryd eu meddyginiaeth. Dangosai'r adroddiad anawsterau yn gysylltiedig â threfnu apwyntiadau yn enwedig: Bu'n rhaid i 29% o'r rhai a ymatebodd ofyn i rywun ffonio'r feddygfa ar eu rhan, a bu'n rhaid i 36% ymweld â'r feddygfa i drefnu apwyntiad gan nad oeddent yn gallu defnyddio'r ffôn na'r mynediad ar-lein, neu gan nad oedd dulliau eraill o gyfathrebu ar gael.

Polisïau Llywodraeth Cymru ar ffoaduriaid a cheiswyr lloches

1.11 Mae Llywodraeth Cymru yn gyfrifol am bolisïau fel iechyd, addysg a thai sydd yn hanfodol er mwyn integreiddio ceiswyr lloches a ffoaduriaid yn llwyddiannus¹⁰. Mae Llywodraeth y DU yn gyfrifol am y polisi ymfudo a cheisio lloches, gan gynnwys penderfyniadau ynghylch lloches.

8 Llywodraeth Cymru, Diweddariad ar Ddarparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrau a Chyfathrebu â Hwyl, Mai 2016, adroddiad heb ei gyhoeddi.

9 Action on Hearing Loss Cymru, Good practice?: **Why people in Wales who are deaf or have hearing loss are still not getting accessible information from their GP**, Mawrth 2018.

10 Ceir ystyr penodol i'r termau 'ceisiwr lloches' a 'ffoadur'. Mae ceisiwr lloches wedi arfer ei hawl gyfreithiol i geisio lloches o dan Gonfensiwn 1951 y Cenhedloedd Unedig yn gysylltiedig â Statws Ffoaduriaid. Ffoadur yw rhywun sydd 'oherwydd ofn rhesymol o gael ei erlid am resymau'n ymwneud â hil, crefydd, cenedligrwydd, bod yn aelod o grŵp cymdeithasol penodol, neu farn wleidyddol, sydd y tu allan i wlad ei genedligrwydd, ac sy'n methu neu, oherwydd ofn o'r fath, sy'n amharod i dderbyn diogelwch y wlad honno'. Y mae hefyd yn cynnwys pobl nad ydynt yn cael eu hadnabod fel ffoaduriaid ond sydd wedi cael caniatâd amhenodol i aros, amddiffyniad dyngarol neu ganiatâd i aros yn ôl disgrisiwn.

1.12 Yn **Strategaeth Cynnwys Ffoaduriaid** Llywodraeth Cymru (Cylchlythyr 14/2008, Mehefin 2008) nodwyd ei gweledigaeth, sef bod ffoaduriaid yn cael cefnogaeth i fod yn aelodau cwbl weithredol mewn cymdeithas, gan gymryd rhan yn y bywyd Cymreig, a chyfrannu ato. Roedd y strategaeth yn cydnabod bod iaith yn hanfodol er mwyn sicrhau cynhwysiant, ac yn cynnwys cynigion i ymdrin â'r prinder dehonglwyr sydd yn gweithio yng Nghymru, a chynlluniau i fonitro a gwerthuso gwasanaethau dehongli. Mae cyfres o Gynlluniau Cyflawni Ffoaduriaid a Cheiswyr Lloches wedi cefnogi'r strategaeth¹¹. Mae Llywodraeth Cymru yn ymgynghori ar gynllun newydd ar hyn o bryd¹². Mae Partneriaeth Ymfudo Strategol Cymru, a sefydlwyd yn 2001 gan y Swyddfa Gartref ac a gynhelir gan Gymdeithas Llywodraeth Leol Cymru, yn cefnogi Llywodraeth Cymru, cynghorau a phartneriaid eraill lleol sydd yn cyflenwi gwasanaethau i ffoaduriaid a cheiswyr lloches.

Gwahanol ymagweddau at ddarparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu

Cyflogi staff a all weithredu fel dehonglwyr a chyfieithwyr pan fo angen

- 1.13 Pan fo digon o alw, gall cyrff cyhoeddus gyflogi staff a all weithredu fel chyfieithwyr neu gyfieithwyr ar y pryd. Er enghraifft, sefydlwyd Gwasanaeth Addysg Lleiafrifoedd Ethnig Gwent lle bydd staff a gyflogir i gefnogi disgyblion nad ydynt yn siarad Saesneg mewn ysgolion hefyd wedi'u hyfforddi i weithredu fel chyfieithwyr ar y pryd yn fwy cyffredinol ar draws gwasanaethau cyhoeddus. Dehonglwyr GEMS yw'r dewis cyntaf i rai cyrff cyhoeddus yn ardal Gwent, gan gynnwys Cyngor Dinas Casnewydd a Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan.
- 1.14 Fel y disgrifir yn **Astudiaeth Achos 1**, rhestrodd Cyngor Caerdydd y gallu i siarad iaith gymunedol fel maen prawf dymunol wrth recriwtio staff i weithio yn ei ganolfannau cymunedol yn darparu gwybodaeth a gwasanaethau cynghori. Mae cyrff cyhoeddus eraill yn cadw cofrestr o staff sy'n gallu gweithio mewn ieithoedd eraill. Er enghraifft, bydd byrddau iechyd yn cyhoeddi manylion meddygon teulu sydd yn gallu gweithio mewn ieithoedd eraill yn ogystal â'r Gymraeg.

11 Llywodraeth Cymru, **Cynllun Cyflawni Ffoaduriaid a Cheiswyr Lloches**, Mawrth 2016.

12 Llywodraeth Cymru, **Cenedl Noddfa - Cynllun Ffoaduriaid a Cheiswyr Lloches**, Mawrth 2018.

Astudiaeth Achos 1 – Recriwtiodd Cyngor Caerdydd staff a allai siarad ieithoedd cymunedol i'w wasanaethau cynghori

Bum mlynedd yn ôl, ad-drefnodd Cyngor Caerdydd y gwasanaethau cynghori a chymunedol fel eu bod yn seiliedig ar fodel cymdogaeth. Mae un ar ddeg o ganolfannau ar draws y ddinas bellach yn darparu gwasanaethau llyfrgell, cyngor ar dai ac ymholiadau ynghylch y dreth gyngor, prydau ysgol am ddim a cheisiadau pas bws, hyfforddiant sgiliau gwaith a gwybodaeth am gyfleoedd dysgu i oedolion yn y gymuned.

Sylweddolodd Cyngor Caerdydd fod angen gwasanaethau cynghori mewn ieithoedd eraill ar wahân i'r Gymraeg a Saesneg yn ei gymuned amrywiol. Rhestrai wybodaeth am ail iaith gymunedol fel 'sgil dymunol' wrth recriwtio staff i weithio yn y Canolfannau.

Yn ôl y Cyngor, ni fu'n rhaid iddo ysgwyddo unrhyw gostau ychwanegol wrth gyflogi rhai pobl a oedd yn gallu gweithredu fel dehonglwyr yn rhan o'u rôl yn ôl yr angen. Yr oedd hynny gan fod llawer o ymgeiswyr o safon uchel hefyd yn meddu ar y sgiliau iaith yr oedd yn dymuno eu cael. Yn hytrach, ei awgrym i ni oedd ei fod wedi arbed arian drwy beidio orfod defnyddio dehonglwyr, a'i fod hefyd yn darparu gwasanaeth gwell i ddinasyddion. Mae'r Cyngor o'r farn fod y fenter wedi codi ei broffil fel cyflogwr da o fewn y cymunedau ieithyddol.

Ffynhonnell: Cyngor Caerdydd, 2017

- 1.15 Dywedodd cyfanswm o chwech o'r 12 o gynghorau a ddarparodd wybodaeth wrthym eu bod yn cyflogi staff i ddarparu gwasanaeth o ryw fath mewn ieithoedd eraill ar wahân i'r Gymraeg a Saesneg. Ni chafwyd ffigurau manwl gan yr un ohonynt, ond roedd hyn yn cynnwys staff a gyflogir ym maes y gwasanaethau cymdeithasol ac addysg fel cynorthwywyr addysgu ac athrawon i ddisgyblion nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg. Efallai na fydd digon o alw mewn rhai cyrff cyhoeddus i gyfiawnhau cyflogi staff. Fodd bynnag, hyd yn oed pan fo digon o alw, neu pan fo ganddynt staff â sgiliau iaith, bydd angen i gyrff cyhoeddus ddefnyddio sefydliadau allanol o hyd i ddarparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu i fodloni cynnydd sydyn yn y galw, ar gyfer sefyllfaoedd lle na fydd staff ar gael, neu ar gyfer ieithoedd mwy prin.

Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru

Cefndir i Wasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru

- 1.16 Sefydlwyd Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru (WITS) yn dilyn pryderon ynghylch ansawdd a nifer y dehonglwyr sydd ar gael i gyrff cyhoeddus yng Nghymru (**Bocs 3**). Wrth wneud gwaith ymchwil ar gyfer Cronfa Creu'r Cysylltiadau Llywodraeth Cymru yn 2004, argymhellwyd y dylid sefydlu stop un siop i gyrff cyhoeddus a sefydliadau'r trydydd sector yng Nghymru ar gyfer gwasanaethau dehongli a chyfieithu. Y nod oedd darparu gwasanaeth o ansawdd gyda chostau sylfaenol, ac y byddai'r gwasanaeth yn dod i'w ariannu ei hun yn raddol.
- 1.17 Er iddi gymryd peth amser i wireddu argymhelliad Creu'r Cysylltiadau o 2004, sefydlodd Cyngor Caerdydd a Heddlu Gwent WITS ar ffurf cydweithrediad ym mis Tachwedd 2009, drwy ddefnyddio grant cychwynnol o £120,000 o Gronfa Creu'r Cysylltiadau. O dan delerau'r grant, roedd disgwyl i WITS ddechrau ei ariannu ei hun o fewn tri mis. Ni chafwyd unrhyw ymwneud uniongyrchol pellach gan Lywodraeth Cymru yn nhrefniadau ariannu na rheoli WITS.

Bocs 3 – Ynglŷn â Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru (WITS)

Mae WITS yn darparu gwasanaeth archebu un stop ar gyfer dehongli wyneb yn wyneb a chyfieithu, drwy gynnig cofrestr o ddehonglwyr hunangyflogedig. Mae WITS yn darparu gwasanaeth dehongli dros y ffôn drwy gontractau â'r Language Line a The Big Word. Mae'r ddau yn gwmnïau aml-wladol sy'n darparu ystod lawn o wasanaethau dehongli a chyfieithu. Mae'r trefniadau hyn yn galluogi WITS i ddarparu gwasanaeth bob ar o'r dydd a phob dydd o'r wythnos.

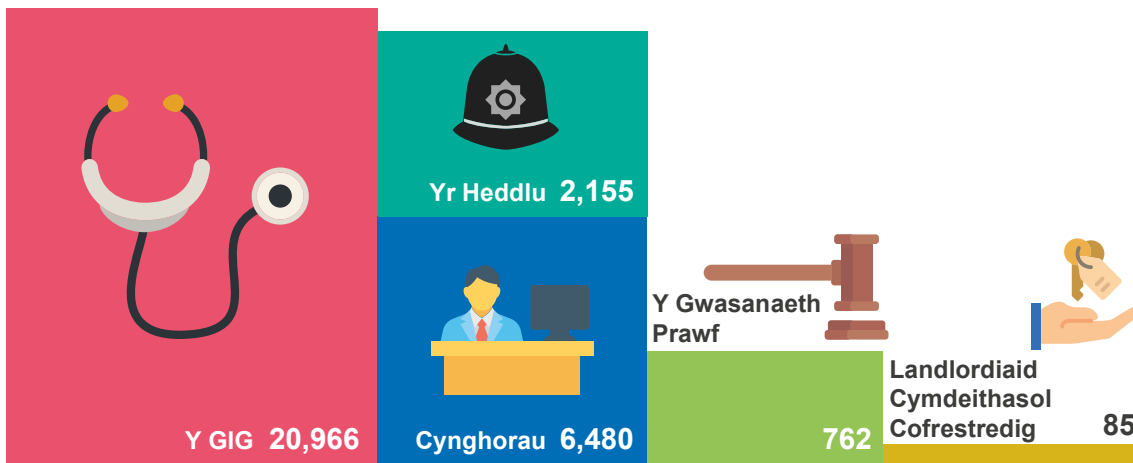
Gall gyrff cyhoeddus ymrwmo i gytundebau partneriaeth â WITS. Drwy fynychu cyfarfodydd Bwrdd Partneriaeth bob chwarter byddant yn cael llais yn nhrefniadau rheoli'r gwasanaeth. Mae WITS yn cynnwys 30 o bartneriaid ar hyn o bryd: 14 o'r 22 o awdurdodau lleol yng Nghymru; pob un o'r saith bwrdd iechyd a dwy o ymddiriedolaethau'r GIG; y pedwar heddlu; a thair cymdeithas tai.

Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru a WITS, Ionawr 2018

Y Defnydd o Wasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru

1.18 Yn 2016-17, derbyniodd WITS 31,107 o geisiadau am ddehonglwyr, a oedd yn gynydd sylweddol o gymharu â'r flwyddyn gynt (25,000). Cyflawnodd dehonglwyr WITS 30,448 o archebion, gyda thros ddeuparth ohonynt (69%) yn archebion gan gyrrff y GIG (Dangosyn 1). Defnyddiodd cyfanswm o 28 o sefydliadau WITS yn ystod y flwyddyn, er mai deg ohonynt a wnaeth 90% o'r archebion¹³.

Dangosyn 1 – Nifer yr archebion WITS a gyflawnwyd fesul sector, 2016-17



Sylwer: Mae'r ffigurau hyn yn cynnwys rhai archebion (llai na 94) ar gyfer y Gymraeg.

Ffynhonnell: WITS

1.19 Derbyniodd WITS archebion am ddehonglwyr mewn 82 o ieithoedd yn ystod 2016-17. Archebion am wasanaethau Pwyleg, Arabeg a Iaith Arwyddion Prydain oedd y rhain gan amlaf (Ffigur 2). Yr oedd 21 o ieithoedd lle na chafodd WITS ond 10 neu lai o geisiadau am wasanaeth dehongli dros y flwyddyn, gan gynnwys wyth o ieithoedd na chafwyd ond un cais amdanynt.

¹³ Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro, Cyngor Sir Caerdydd, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Heddlu De Cymru, Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan, Cyngor Abertawe, Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg, Cyngor Casnewydd, Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf a Chwmni Adsefydlu Cymunedol Cymru.

Dangosyn 2 – Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru, yr ieithoedd y gofynnwyd amdanynt, 2016-17¹

laith	Nifer y ceisiadau	% o gyfanswm y ceisiadau
Pwyleg	4,420	14.2
Arabeg	4,381	14.1
Iaith Arwyddion Prydain	2,773	8.9
Mandarin	1,940	6.2
Tsiec	1,885	6.1
Bengali	1,829	5.9
Rwmaneg	1,415	4.5
Farsi	1,100	3.5
Slofaceg	1,099	3.5
Cwrdeg Sorani	980	3.2
Arall ²	9,285	29.8
Cyfanswm	31,107	100

Sylwer:

1. Mae'r dangosyn hwn yn dangos nifer y ceisiadau yn hytrach na nifer yr archebion a gyflawnwyd (y rhif isaf yn Nangosyn 1).
2. Mae 'Arall' yn cynnwys 94 o geisiadau am wasanaeth dehongli yn Gymraeg. Bydd WITS hefyd yn darparu cymerwyr nodiadau neu balanteipyddion (llafar i destun) ar gais. Dywedodd wrthym nad oedd wedi cael cais am siaradwyr gwefusau yn ddiweddar.

Ffynhonnell: WITS

- 1.20 Mae WITS wedi adrodd trosiant blynyddol o oddeutu £2.2 miliwn ar gyfer 2015-16 a 2016-17. Mae trosiant 2016-17 yn cynrychioli cost gyfartalog o £72 fesul archeb, gan gynnwys costau teithio.

Yr heriau o flaen WITS o ran llywodraethu a rheoli

- 1.21 Heddlu Gwent a gynhaliodd WITS i ddechrau, ac a oedd yn gyfrifol am reoli'r gwasanaeth o ddydd i ddydd. Mewn archwiliad a gomisiynwyd gan Heddlu Gwent yn 2014, nodwyd pryderon ynghylch trefniadau rheoli a llywodraethu WITS, yr oedd peth ohonynt yn deillio o dwf cyflym y gwasanaeth. Roedd y rhain yn cynnwys cadarnhau'r cyfrifoldebau a'r rhwymedigaethau a gafwyd yn sgil gweithredu WITS, darparu tystiolaeth fod gwiriadau diogelwch a phroffesiynol cyfredol wedi'u cynnal ar ddehonglwyr a diweddarau cylch gorchwyl y Bwrdd Partneriaeth. Datblygodd Heddlu Gwent gynllun gweithredu i ymdrin â chanfyddiadau'r adroddiad archwilio.
- 1.22 Yn rhan o'i ymateb i'r archwiliad, cysylltodd â Chyngor Caerdydd, i ofyn iddo fod yn gyfrifol am gynnal WITS. Trosglwyddwyd WITS yn ffurfiol i'r Cyngor ym mis Gorffennaf 2017. Gwnaeth rhai aelodau dros dro o staff WITS a oedd yn cael eu cyflogi gan Heddlu Gwent geisiadau llwyddiannus am swyddi parhaol gyda WITS, a daethant yn gyflogeion i'r Cyngor. Mae'r Cyngor wedi cyflwyno dangosyddion perfformiad a mesurau rheoli ansawdd ar gyfer gwasanaeth trin galwadau ITS sydd yn debyg i'r rhai a ddefnyddir yn ei ganolfannau galw eraill. Mae'r Cyngor hefyd wedi dechrau datblygu gwasanaeth e-archebu a phorthol lle gall dehonglwyr gyrchu gwybodaeth am archebion, yn hytrach na gorfod rhannu gwybodaeth drwy systemau e-bost sydd heb eu diogelu.
- 1.23 Bellach mae gan WITS strwythur llywodraethu ffurfiol, a reolir gan Fwrdd Cyngori, a gadeirir gan Gyfarwyddwr o Gyngor Caerdydd (**Dangosyn 3**). Mae hi wedi cymryd mwy o amser i ffurfioli'r trefniadau partneriaeth newydd nag a amcangyfrifwyd yn wreiddiol. Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn (Mawrth 2018), gofynnwyd i bob sefydliad partner lofnodi cytundebau partneriaeth newydd a nodai rolau a chyfrifoldebau'r partneriaid a rhwymedigaethau'r partneriaid a'r corff sy'n cynnal y gwasanaeth (**Paragraff 1.28**). Hyd nes y cwblheir y cytundebau hynny, mae WITS yn gweithredu o dan drefniadau interim a gytunwyd gan sefydliadau partner.

Ffigur 3 – Strwythur llywodraethu WITS (Mawrth 2018)

Amcan WITS yw bodloni anghenion ieithyddol y boblogaeth drwy ddarparu gwasanaeth sydd:

- Yn darparu ar gyfer Cymru gyfan
- Yn ymdrin ag anghenion gwasanaeth gwahanol pob sefydliad
- Yn ymdrin â'r holl anghenion o ran ieithoedd tramor
- Yn ymdrin ag anghenion perthnasol o ran y Gymraeg
- Yn ymdrin ag anghenion perthnasol o ran iaith Arwyddion Prydain
- Ar gael bob ar o'r dydd a phob dydd o'r wythnos
- Yn cynnig cyfleoedd hyfforddiant a chyflogaeth i bobl leol
- Yn gost-effeithiol i ddarparwyr gwasanaeth cyhoeddus lleol

Caiff yr holl sefydliadau partner eu cynrychioli ar y Bwrdd Cyngori. Nid yw pob un ohonynt yn bresennol yn rheolaidd: cytunwyd y bydd y cyfarfod yn mynd rhagddo os bydd saith partner – gan gynnwys tri o chwarterel uchaf y gwariant – yn bresennol. Mae'r Bwrdd yn goruchwyllo datblygiad a chynnydd WITS ac yn pennu ei gyfeiriad strategol. Mae'n cymeradwyo'r gyllideb a'r cynllun blynyddol a'r ffioedd. Mae'n ystyried achosion difrifol o dorri'r cod ymddygiad a chwynion.

Y sefydliad sy'n cynnal y gwasanaeth (Cyngor Caerdydd ar hyn o bryd) sydd yn gyfrifol am weithredu argymhellion y Bwrdd Cyngori. Mae'r sefydliad sy'n cynnal y gwasanaeth yn cyflogi rheolwr WITS sydd yn adrodd wrth y Bwrdd. Y partneriaid sydd yn talu'r costau cyflogi.

Dirprwyir trefniadau rheoli beunyddiol WITS i'r tîm rheoli WITS.

Ffynhonnell: WITS (Rhagfyr 2017)

Yr her sy'n wynebu WITS wrth dyfu ei fusnes

- 1.24 Erbyn 2014, roedd amrywiaeth o sefydliadau o'r trydydd sector a sefydliadau preifat yn defnyddio WITS. Peidiodd WITS â darparu gwasanaethau i'r sefydliadau hyn ar ôl i archwiliad yn 2015 gwestiynu a oedd yr arfer honno'n gyfreithlon, gan nad yw'r Heddlu yn cael ymrwymo i berthnasoedd masnachol â chwmnïau preifat. Cyfrannodd y pryder hwn at benderfyniad Heddlu Gwent i gysylltu â Chyngor Caerdydd i gymryd drosodd y gwaith o gynnal WITS gan fod cynghorau'n cael cynnal gwasanaethau sy'n creu elw. Mae'r Cyngor yn cydnabod y bydd potensial yn y dyfodol i ehangu WITS drwy ddatblygu gwasanaethau ar gyfer sefydliadau'r trydydd sector a'r sector preifat, yn ogystal ag ehangu ei gyfran o farchnad y sector cyhoeddus.
- 1.25 Mae'r ffioedd a'r taliadau am wasanaethau WITS wedi aros yr un peth ers amryw o flynyddoedd. Mae'r Cyngor yn cydnabod bod lle i adolygu taliadau'n flynyddol yn unol â'r arfer ar gyfer ffioedd eraill y cyngor. Yn y blynyddoedd diwethaf, defnyddiwyd arian wrth gefn i lenwi'r diffyg mewn ffioedd. Fodd bynnag, o dan y trefniadau presennol, byddai angen i'r Bwrdd Cyngori gytuno ar unrhyw gynnydd mewn ffioedd. Nid yw'n glir a fydd partneriaid yn barod i godi costau fydd yn y pen draw yn effeithio ar eu cyllidebau eu hunain. At ei gilydd, mae'n bwysig cadw cost gwasanaethau yn gystadleuol, ond roedd ymarfer meicnodi gan Heddlu Gwent yn 2015-16 yn awgrymu bod y costau naill ai'n cyfateb â chostau sefydliadau'r trydydd sector a sefydliadau masnachol, neu'n is na'r costau hynny.

Yr her sy'n wynebu WITS wrth gyflogi cyfieithwyr

- 1.26 Ar adeg adroddiad archwilio 2015, roedd gan WITS gofrestr o fwy na 1,000 o ddehonglwyr hunangyflogedig. Canfu'r archwilwyr mai ychydig iawn o ddehonglwyr a oedd wedi derbyn gwiriadau fetio diogelwch ar y lefel ofynnol i weithio gyda phlant ac oedolion sy'n agored i niwed. Yn dilyn hynny, nododd Heddlu Gwent mai ond tua 400 o'r rhai a oedd wedi'u cofrestru oedd yn gweithio'n rheolaidd i WITS. Cyflogodd aelod staff dros dro i gynnal ôl-wiriadau clirio diogelwch a'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ar gyfer y dehonglwyr hyn. Cynhaliodd WITS hefyd wiriadau ar gymwysterau'r dehonglwyr. Cost y gwaith fetio ôl-weithredol hwn oedd £15,000. Prynodd Cyngor Caerdydd asiantaeth i reoli'r gwaith o recriwtio fetio a thalu dehonglwyr o fis Gorffennaf 2017.

- 1.27 Yn nhyrnor yr haf 2017, cododd anghydfod rhwng y Cyngor a'r dehonglwyr ynghylch taliadau. Yn benodol, roedd y dehonglwyr yn anfodlon ynghylch penderfyniad y Cyngor, sef y dylid didynnu treth a chyfraniadau yswiriant gwladol cyn talu. Yn flaenorol, roedd dehonglwyr wedi cael eu talu'n llawn ac wedi bod yn gyfrifol am eu treth a'u cyfraniadau Yswiriant Gwladol eu hunain¹⁴. Credai'r Cyngor na ddylai'r newid i'r arfer hwn olygu bod dehonglwyr yn talu cyfanswm uwch o dreth neu gyfraniadau Yswiriant Gwladol. Fodd bynnag, gwrthododd rhai dehonglwyr Iaith Arwyddion Prydain weithio i WITS o dan y trefniadau hyn. Ni fu modd i WITS gyflawni 35 o archebion ym mis Gorffennaf a mis Awst 2017. Mae'r Cyngor wedi darparu gwybodaeth i Gyllid a Thollau Ei Mawrhydi ynghylch y telerau cyflogaeth ac yn disgwyl am ymateb i gadarnhau'r mater hwn. Yn y cyfamser, nid yw'r dreth yn cael ei didynnu cyn talu. Yn ôl y Cyngor, mae'r holl ddehonglwyr wedi dechrau derbyn archebion WITS unwaith eto.
- 1.28 Mater pwysig arall a nodwyd yn adroddiad archwilio 2015 oedd nad oedd Heddlu Gwent na phartneriaid WITS yn deall yn glir beth oedd eu hymrwymadau yn gysylltiedig â WITS. Ychydig o'r dehonglwyr oedd wedi trefnu yswiriant atebolrwydd; weithiau y rheswm am hyn oedd nad oeddent wedi cymhwyso, ac na allent gael yswiriant, tra nad oedd cyfieithwyr eraill yn gwneud digon o waith i gyfiawnhau cost yswiriant. O dan y cytundeb cydweithio newydd a luniwyd gan Gyngor Caerdydd, bydd yn rhaid i WITS ysgwyddo'r risg o ran yswiriant a bod yn gyfrifol fel partneriaeth os ceir unrhyw hawliadau. Mae hyn yn golygu y bydd partneriaid yn ymestyn eu polisiau yswiriant indemniad proffesiynol ac atebolrwydd cyhoeddus. Yn y tymor hwy, mae WITS am i ddehonglwyr drefnu eu hyswiriant indemniad proffesiynol ac atebolrwydd cyhoeddus eu hunain.

Gwasanaethau a ddarperir gan gwmnïau preifat a chyrrff y trydydd sector

- 1.29 Mae llawer o gwmnïau masnachol hefyd yn cynnig gwasanaethau dehongli a chyfieithu. Gall unrhyw gorff cyhoeddus gysylltu â hwy'n uniongyrchol neu drwy amryw o contractau fframwaith Llywodraeth y DU i drefnu gwasanaethau dehongli a chyfieithu. Y Llysoedd, y Gwasanaeth Carchardai a'r Adran Gwaith a Phensiynau yng Nghymru sy'n defnyddio'r contractau fframwaith hyn, ond gall cyrrff cyhoeddus eraill wneud hynny hefyd. Gwariodd Llywodraeth Cymru, cynghorau a'r byrddau iechyd £55,000 drwy'r fframweithiau hyn yn 2016-17.

¹⁴ Mae'r rheolau y cyfeirir atynt gan CaThEM (Cyllid y Wlad 35) yn sicrhau bod pobl nad ydynt ar gyflogres sefydliad ond a gyflogir drwy ganolwr yn talu'r un faint o dreth a chyfraniadau Yswiriant Gwladol yn fras ag y byddai cyflogai'n ei wneud. Mae'n ofynnol i gyrrff cyhoeddus benderfynu a yw'r rheoliadau hyn yn berthnasol i unrhyw un a gyflogir yn y modd hwn.

- 1.30 Yn ein cais am wybodaeth, gwelsom fod gan bob un o'r 15 o gynghorau ac eithrio un a phob un o'r saith o gyrff y GIG a ymatebodd gontractau gydag un sefydliad o leiaf ar wahân i WITS i ddibenion dehongli a chyfieithu. Soniwyd am gyfanswm o saith sefydliad ac eithrio WITS sydd ar gontract ar hyn o bryd i ddarparu gwasanaeth dehongli a chyfieithu. Fodd bynnag nid oeddem yn gallu cyfrif faint o archebion a wnaed drwy'r cwmnïau hyn na'r gost gysylltiedig gan nad oedd gwybodaeth fanwl ar gael yn gyson.
- 1.31 Roedd rhai gyrff cyhoeddus hefyd wedi contractio sefydliadau trydydd sector i ddarparu gwasanaeth dehongli ar gyfer Iaith Arwyddion Prydain. O blith y rhai a weithredai yng Nghymru yr oedd Action on Hearing Loss Cymru, y Ganolfan Arwyddo-Golwg-Sain (Cymdeithas y Byddar Gogledd Cymru) a Chyngor Cymru i Bobl Fyddar. Bydd pob un yn cyflogi dehonglwyr o gronfa fechan o tua 40 o bobl sy'n gweithio'n rheolaidd yng Nghymru¹⁵. Yn wyneb nifer o geisiadau am wasanaeth dehongli Iaith Arwyddion Prydain, cynhaliodd WITS arbrawf drwy gyflogi dehonglydd Iaith Arwyddion Prydain ar un adeg. Fodd bynnag, canfu WITS nad oedd y swydd yn cynnig gwerth am arian: er bod y costau'n llai i sefydliadau yn Ne Cymru, nid oedd y galw yn ddigon i dalu costau'r swydd. Ni wnaethom gyfrifo cyfanswm y gwariant gan gyrff cyhoeddus ar wasanaeth dehongli Iaith Arwyddion Prydain, ond mae nifer y sefydliadau sy'n ymwneud â hyn yn awgrymu y gellid bod lle i ymchwilio a yw'r gwariant hwn yn cynnig gwerth am arian i gyrff cyhoeddus.

15 Mae'r Gofrestr Genedlaethol o Weithwyr Proffesiynol Cyfathrebu sy'n gweithio gyda Phobl sy'n Fyddar ac yn Fyddar ac yn Ddall (NRCPD) yn amcangyfrif bod oddeutu 900 o ddehonglwyr Iaith Arwyddion Prydain yn y DU. Daw'r ffigurau ar gyfer Cymru o ohebiaeth bersonol.

Rhan 2

Heriau o flaen gwasanaethau dehongli
a chyfieithu



- 2.1 Yn yr adran hon ystyrir rhai o'r heriau a wynebir wrth ddarparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu. Mae'r adran hon yn mynd i'r afael â rhai o'r problemau hyn ac yn adlewyrchu problemau a godwyd gyda ni yn ystod ein gwaith.

Sicrhau bod dehonglwyr ar gael

- 2.2 Dywedodd pobl y buom yn siarad â nhw yn ystod ein gwaith nad yw dehonglwyr bob amser ar gael pan fydd angen. Mewn ymchwil ddiweddar¹⁶ canfuwyd bod 42% o ddefnyddwyr laith Arwyddion byddar yn dweud bod trefniadau cyfathrebu'n annigonol yn eu hapwyntiad diweddar gyda'u meddyg teulu gan nad oedd dehonglydd ar gael. Gall sefydliadau gynyddu'r tebygolrwydd y bydd dehonglydd ar gael drwy roi cymaint o rybydd ag sy'n bosibl ynghylch apwyntiadau a chynnig elfen o hyblygrwydd o ran amseru. Weithiau gall hyn alluogi'r dehonglydd i gynnal mwy nag un apwyntiad gyda gwahanol bobl a lleihau costau teithio'r dehonglydd.
- 2.3 Gall problemau neilltuol godi wrth sicrhau bod dehonglwyr ar gael ar gyfer ieithoedd lle gall y galw fod yn uchel:
- a **laith Arwyddion Prydain** – Nifer fach o ddehonglwyr laith Arwyddion Prydain sydd yn gweithio yng Nghymru, ac mae hynny'n golygu y gall fod yn anodd bodloni'r galw. Oherwydd hynny gall dehonglwyr laith Arwyddion Prydain godi cyfraddau uchel ar y sefydliadau amrywiol sy'n darparu gwasanaeth dehongli laith Arwyddion Prydain. Er enghraifft, mae WITS yn talu cyfradd ychydig yn uwch i ddehonglwyr laith Arwyddion Prydain nag i ddehonglwyr mewn ieithoedd eraill. Bydd dehonglwyr laith Arwyddion Prydain yn cael eu talu am isafswm o dair awr, ond telir dehonglwyr eraill fesul awr.
 - b **Arabeg** – Mae nifer y ceiswyr lloches sydd wedi cyrraedd o Syria, y Dwyrain Canol a Gogledd Affrica yn y blynyddoedd diwethaf wedi cynyddu'r galw am ddehonglwyr Arabeg ym mhob rhan o'r DU. Mae WITS yn ymateb i hyn drwy brosesu ceisiadau gan siaradwyr Arabeg yn gyflym.
- 2.4 Mae cael dehonglydd ar fyr-rybudd neu mewn argyfwng yn destun pryder ers tro, Bydd llawer o sefydliadau'n defnyddio gwasanaeth dehongli dros y ffôn yn yr amgylchiadau hyn, ond yn gynyddol mae elusennau a sefydliadau masnachol yn buddsoddi i ddatblygu Gwasanaeth Fideo-ddehongli o Bell (gweler **Astudiaeth Achos 2** er enghraifft). Mae rhai grwpiau o fewn y gymuned o bobl fyddar yn lled groesawu'r fenter hon ar gyfer argyfyngau, ond nid ydynt am ei gweld yn disodli gwasanaeth dehongli wyneb yn wyneb yn y rhan fwyaf o sefyllfaoedd.

16 Action on Hearing Loss Cymru Good practice?: **Why people in Wales who are deaf or have hearing loss are still not getting accessible information from their GP**, Mawrth 2018.

Astudiaeth Achos 2 – Y Ganolfan Arwyddo-Golwg-Sain – Prosiect DAISY

Mae'r Ganolfan Arwyddion-Golwg-Sain yn datblygu prosiect DAISY (Digital Accessible Information System) i roi mynediad o bell i ddehonglwyr a mathau eraill o gefnogaeth ym maes cyfathrebu. Mae DAISY yn galluogi mynediad cyflym at Ddehonglydd Iaith Arwyddion Prydain/Saesneg i ddefnyddwyr gwasanaeth ac i siaradwr gwefusau neu gymerwr nodiadau i bobl sydd yn drwm eu clyw. Ei nod yw helpu pobl fyddar i fyw'n annibynnol ac i wneud dewisiadau deallus.

Mae'r gwasanaeth yn defnyddio meddalwedd Skype ar lechi, cyfrifiaduron glin a ffonau clyfar, felly gallid ei ddarparu'n rhad ar raddfa eang. Drwy osgoi costau teithio'r dehonglwr, bydd gwasanaeth dehongli iaith Arwyddion Prydain neu fathau eraill o gefnogaeth yn fwy fforddiadwy. Mae hyn yn helpu'r gymuned o bobl fyddar i gyrchu dehonglwyr a chefnogaeth arall ym maes cyfathrebu.

Mae'r Ganolfan Arwyddo-Golwg-Sain yn gweithio gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr i ddatblygu DAISY. Fodd bynnag, cred y Ganolfan y gellid gwneud defnydd llawer ehangach o DAISY, ymhle bynnag y bydd ar bobl angen dehonglwyr iaith Arwyddion Cymru neu gymerwr nodiadau.

Mae sefydliadau eraill yng Nghymru yn datblygu gwahanol wasanaethau fideo-ddehongli o bell ar gyfer gwasanaethau iaith arwyddion. Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf wedi gweithio gyda'r Ganolfan Arwyddo-Golwg-Sain a Chyngor Cymru i Bobl Fyddar. Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg hefyd wedi cyflwyno Dehongli Fideo o Bell, yn gweithio gyda Chyngor Cymru i Bobl Fyddar. Mae gan wasanaeth 111 GIG Cymru contract â chwmni preifat i ddarparu gwasanaeth dehongli dros y ffôn neu fideo-ddehongli o bell i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg. Mae 111 GIG Cymru yn cynnal adolygiad gyda grwpiau cynrychioliadol o'i wasanaeth i bobl sy'n fyddar.

Ffynhonnell: Canolfan Arwyddo-Golwg-Sain, Gorffennaf 2017 a Swyddfa Archwilio Cymru

- 2.5 Bydd rhai sefydliadau (gan gynnwys yr Adran Gwaith a Phensiynau) yn defnyddio gwasanaeth dehongli dros y ffôn neu fideo-ddehongli o bell yn y rhan fwyaf o sefyllfaoedd, ac eithrio ar gyfer iaith Arwyddion Prydain neu os yw pobl yn agored i niwed am ryw reswm arall. Yn yr Alban, mae'r Llywodraeth wedi caffael ap tele-ddehongli i'r sector cyhoeddus (Interpreter Now). Mae'r ap yn rhoi mynediad eang i wasanaeth fideo-ddehongli o bell mewn iaith arwyddion ac ieithoedd eraill drwy ffôn clyfar, llechen neu gyfrifiadur. Mae'r mathau hyn o dechnoleg yn datblygu'n gyflym, ac fe geir defnydd ehangach ohonynt yn y dyfodol.

Sicrhau bod dehonglwyr wedi'u trefnu ar gyfer pob apwyntiad pan fo angen

2.6 Dywedodd defnyddwyr a darparwyr gwasanaeth wrthym na fydd dehonglwyr wedi'u trefnu bob tro pan fydd angen. Ni ellir osgoi hyn ar adegau, er enghraifft, efallai y bydd rhywun yn teimlo eu bod yn hyfedr yn y Gymraeg neu'r Saesneg, ond wrth i'r apwyntiad fynd rhagddo gallant ganfod nad yw eu sgiliau iaith yn ddigonol i gynnal sgwrs ynghylch gofal arbenigol. Gan amlaf, bydd cynghorau a byrddau iechyd yn rhoi'r cyfrifoldeb i'r unigolyn ddweud a oes angen dehonglydd arno ai peidio wrth drefnu apwyntiad. Ar gyfer hyn, bydd angen i unigolion wybod bod ganddynt hawl i gael dehonglydd, a bydd yn rhaid iddynt ofyn am gael trefnu un. Efallai y bydd y cyfle hwn wedi'i nodi'n glir yn llythyr yr apwyntiad neu ar wefan y sefydliad (**Astudiaeth Achos 3**). Fodd bynnag, dywedodd amryw o sefydliadau wrthym na fydd y dull hwn yn llwyddo o bosib os na fydd yr unigolyn neu ei gynrychiolydd yn gallu darllen y llythyr neu'r wefan yn Gymraeg neu'n Saesneg i ddechrau. Yn aml, bydd disgwyl i bobl drefnu dros y ffôn, sy'n anodd i lawer o bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg neu sy'n fyddar.

Astudiaeth Achos 3 – Cardiau cyfathrebu – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ac Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwylans Cymru

Cynhyrchodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr **Gerdyn Cyfathrebu Iechyd Hygyrch** i bobl fyddar sydd angen cefnogaeth wrth gyfathrebu ei ddefnyddio mewn gofal sylfaenol ac ysbytai. Mae'r Cerdyn yn galluogi cleifion sy'n fyddar, wedi'u byddaru neu'n drwm eu clyw i gofnodi eu hanghenion cyfathrebu, yn sbarduno staff i weithredu mewn rhyw ffordd ac yn rhoi cyngor ynghylch cyfathrebu. Mae'r cerdyn yn rhan o Becyn Cymorth BIP Betsi Cadwaladr ar gyfer Nam ar y Synhwyrâu, er mwyn helpu staff i fodloni anghenion pobl â nam ar y synhwyrâu.

Cyflwynodd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwylans Cymru **Gerdyn Gwybodaeth Feddygol** ddwyieithog yn 2013. Mae'n helpu pobl fyddar a thrwm eu clyw gyfleu gwybodaeth bwysig fel y dull cyfathrebu a ffafir, y berthynas agosaf, a hanes meddyginiaethol a meddygol. Mae'r cerdyn yr un maint â cherdyn credyd a gellir ei gadw mewn pwrs neu waled.

Ffynhonnell: Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Ymddiriedolaeth y GIG Gwasanaeth Ambiwylans Cymru a Chanolfan Cydraddoldeb a Hawliau Dynol GIG Cymru

- 2.7 Agwedd arall a oedd yn creu rhwystredigaeth yn aml oedd y ffaith nad oedd anghenion yr unigolyn o ran iaith a chyfathrebu yn cael eu cofnodi fel mater o drefn, er enghraifft drwy amlygu neu nodi bod angen dehonglydd yn nodiadau achos neu gofnod electronig yr unigolyn. Gan hynny, oni fydd yr unigolyn yn sylweddoli bod angen iddo drefnu dehonglydd ar gyfer pob apwyntiad ar wahân, efallai y bydd yn cyrraedd ail apwyntiad gan ddisgwyl gweld dehonglydd, ond yn canfod nad oes un wedi cael ei drefnu. Mae gorfod cael dehonglydd ar fyr-rybudd yn lleihau'r tebygolrwydd bod y dehonglydd gwreiddiol ar gael. Mae hyn yn golygu nad yw'r berthynas rhwng y dehonglydd, yr unigolyn a'r gweithiwr proffesiynol yn datblygu yn yr un modd, a bod yr ail apwyntiad a'r apwyntiadau dilynol yn cymryd mwy o amser nag y byddent fel arall.
- 2.8 Cyflwynwyd Safon Gwybodaeth Hygyrch newydd i bobl â nam ar y synhwyrâu mewn meddygfeydd ym mis Tachwedd 2017. Mae'r fenter genedlaethol hon, dan arweiniad Llywodraeth Cymru, yn adeiladu ar Safonau Cymru Gyfan ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrâu a Chyfathrebu â Hwyl 2013. Mae'r Safon yn ei gwneud yn ofynnol i feddygfeydd ddefnyddio dull electronig o gipio, cofnodi ac amlygu anghenion cleifion â nam ar y synhwyrâu o ran gwybodaeth a chyfathrebu Mae ail gam y prosiect yn golygu y bydd gwybodaeth am anghenion cyfathrebu yn cael ei rhannu ag unrhyw e-atgyfeiriad i ofal eilaidd o fis Mawrth 2018. Fodd bynnag, nid yw'r gofynion hyn yn cynnwys siaradwyr ieithoedd eraill, pobl ag anawsterau eraill wrth gyfathrebu na darparwyr gofal cymdeithasol. I'r gwrthwyneb, mae'r Safon Gwybodaeth Hygyrch yn Lloegr¹⁷ yn cynnwys gofal cymdeithasol i oedolion a ariennir yn gyhoeddus yn ogystal ag NHS Lloegr, ac mae'n trafod defnyddwyr gwasanaeth, cleifion gofalwyr a rhieni ag anabledd, nam corfforol neu nam ar y synhwyrâu.

Meithrin cyd-ddealltwriaeth o rôl y dehonglydd

- 2.9 Gall dealltwriaeth dehonglwyr a'r sefydliadau sy'n eu cyflogi o rôl y dehonglydd amrywio. Yn sylfaenol, dehongli yw dweud wrth rhywun beth mae'r unigolyn arall yn ei ddweud. Fodd bynnag, clywsom am enghreifftiau lle bydd dehonglwyr yn mynd y tu hwnt i hynny, er enghraifft drwy wneud apwyntiadau i'r unigolyn neu wirio a yw wedi deall popeth yn iawn ar ôl apwyntiad. Yn yr achosion hyn, mae'r dehonglydd yn symud y tu hwnt i'w rôl ei hun ac yn cefnogi'r unigolyn neu'n eiriol drosto.

¹⁷ Mae Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol 2012 (adran 250) yn cyflwyno Safon Gwybodaeth Hygyrch yn Lloegr. Daeth y Safon i rym ar 31 Gorffennaf 2016.

2.10 Er y bydd dehonglwyr yn llawn bwriadau da wrth wneud hynny, ceir risgiau iddynt hwy ac i ddefnyddwyr gwasanaeth. Yn gyntaf, gall y defnyddiwr gwasanaeth ddechrau dibynnu gormod ar ddehonglydd na fydd bob amser ar gael, o bosib. Yn ail, gall y dehonglydd annog yr unigolyn i ddibynnu'n ormodol arno i greu mwy o waith. Yn olaf, mae yswiriant atebolrwydd proffesiynol yn annhebygol o amddiffyn rhag costau sy'n deillio o gyngor a roddwyd mewn modd amhriodol os gwneir hawliad yn erbyn y dehonglydd.

Cynnig dewis o ddehonglwyr i bobl pan fydd hynny'n ymarferol bosib

2.11 Mae hyn yn golygu bod modd meithrin perthnasoedd sy'n llawn ymddiriedaeth dros amser, ar wahân i'r risgiau a nodir uchod. I ddechrau, nid oedd WITS yn cynnig cyfle i bobl ofyn am ddehonglydd penodol. Yn dilyn sylwadau gan y gymuned fyddar yn enwedig, mae WITS bellach yn cynnig hyn yn y rhan fwyaf o amgylchiadau, ond mae'n rhaid i bartneriaid ofyn am yr unigolyn dan sylw wrth archebu. Ni all WITS warantu y bydd y dehonglydd a ddewiswyd ar gael, oherwydd gan mai hunangyflogedig yw dehonglwyr, cânt ddewis lle a phryd i weithio.

Paru pobl â dehonglwyr o'r un rhyw os yw'n ymarferol bosib

2.12 Oherwydd natur sensitif llawer o'r trafodaethau a gynhelir rhwng pobl â chyrrff cyhoeddus, efallai y byddant yn teimlo'n fwy cyffyrddus â dehonglydd o'r un rhyw. Er enghraifft, bydd llawer o fenywod sy'n ceisio lloches neu'n ffoaduriaid wedi profi trais yn eu mamwlad neu yn y DU. Mae hyfforddiant arbenigol ar gael i ddehonglwyr sydd yn gweithio gyda phobl sydd wedi dioddef troseddau rhywiol neu dreisgar, a dengys ymchwil fod menywod yn fwy tebygol o ddatgelu eu bod wedi dioddef trais os yw'r dehonglydd hefyd yn fenyw¹⁸. Efallai y bydd dynion hefyd yn teimlo'n fwy cyffyrddus yn trafod problemau iechyd â dyn arall.

2.13 Nid oedd y polisïau y buom yn eu hadolygu yn unrhyw un o'r sefydliadau yn datgan bod paru rhywiau yn arfer safonol. Nid oeddent ychwaith yn crybwyll amgylchiadau lle gallai fod angen i'r staff ystyried cael dehonglydd o'r un rhyw. Gellid nodi'n fwy eglur y gallu i wneud cais am ddehonglydd o'r un rhyw mewn polisïau a gwybodaeth i'r cyhoedd, oherwydd bydd WITS a sefydliadau eraill sy'n darparu dehonglwyr yn ceisio eu paru ar gais.

¹⁸ Hubbard A., Payton J. a Robinson A., *Uncharted territory: Violence against migrant, refugee and asylum-seeking women in Wales*, Partneriaeth Ymfudo Strategol Cymru a Phrifysgol Caerdydd, 2013.

Sicrhau bod gwasanaethau dehongli o ansawdd da

- 2.14 At ei gilydd, mae angen i gyrff cyhoeddus wybod bod yr wybodaeth y maent yn ei darparu o ansawdd da. Gall hyn fod yn anochel o anodd yn achos gwasanaethau dehongli a chyfieithu: er enghraifft, bydd staff yn ei chael hi'n anodd barnu ynghylch ansawdd unrhyw drafodaeth rhwng dehonglydd a chlaf os nad ydynt yn deall yr iaith. Serch hynny, mae hyn yn ffordd bwysig o fonitro ansawdd. Dim ond naw o'r 22 o gyrff y GIG a'r cynghorau a ymatebodd i'n cais am wybodaeth oedd yn monitro ansawdd gwasanaethau dehongli drwy ofyn am adborth oddi wrth staff ac/neu ddefnyddwyr gwasanaeth.
- 2.15 Cynhaliodd Cyngor Caerdydd arolwg o fodlonrwydd cwsmeriaid mewn sefydliadau a ddefnyddiai WITS ar ddiwedd 2017. Cynhaliodd WITS weithdai ym mis Tachwedd a Rhagfyr 2017 ac ym mis Mawrth 2018 yng Ngogledd a De Cymru gydag aelodau o'r gymuned o bobl fyddar er mwyn gofyn am eu hadborth ynghylch eu profiad o wasanaethau WITS. Yn flaenorol, byddai WITS yn dibynnu ar drafodaethau yn ei gyfarfodydd Bwrdd Partneriaeth chwarterol neu ar gwynion er mwyn canfod unrhyw broblemau neu bryderon yn gysylltiedig â'i wasanaeth. Mae Cyngor Caerdydd hefyd cynnal arolwg o ddehonglwyr WITS er mwyn canfod beth yw eu barn a'u profiad o weithio i WITS. Bydd yr arolygon hyn yn creu meincnod i fesur gwelliant yn eu herbyn. Nid yw WITS ar hyn o bryd yn cynnal ymarfer rheolaidd i reoli ansawdd gwaith ei ddehonglwyr nac i ofyn am farn defnyddwyr gwasanaeth.
- 2.16 Mae cwynion yn ffordd arall o wella ansawdd y gwasanaeth. Fodd bynnag, nodwyd yn adroddiad gweithgor 2012 ar Ofal Iechyd Hygyrch i Bobl â Nam ar y Synhwyrau¹⁹ fod pobl â nam ar y synhwyrau yn aml yn amharod i wneud cwyn. Bydd hyn weithiau oherwydd na allant gyrchu'r system gwynion, er enghraifft os oes angen iddynt ffonio neu os oes angen cefnogaeth arnynt i wneud cwyn. Weithiau bydd pobl yn amharod i gwyno oherwydd materion sy'n ymwneud ag urddas personol neu barch. Problem arall a godwyd gyda ni oedd fod natur glòs llawer o gymunedau iaith yn gallu ei gwneud hi'n anodd cwyno am ddehonglwyr, yn enwedig os ydynt yn bobl uchel eu parch yn y gymuned. Gallai'r ffactorau hyn gyfyngu ar pa mor ddefnyddiol yw cwynion fel arwydd o ansawdd gwasanaethau.

19 Accessible Health Care for People with Sensory Loss Working Group, **Accessible Health Care for People with Sensory Loss in Wales: final report 2012.**

2.17 Rydym yn ymwybodol bod Cyngor Caerdydd wedi cydnabod bod angen i WITS sicrhau bod ei system cwynion yn hygyrch yn dilyn pryderon a godwyd mewn cyfarfodydd â chynrychiolwyr o'r gymuned o bobl fyddar yn hwyr yn 2017 ac ar ddechrau 2018. Yn ddiweddar, trafododd WITS gynllun gweithredu â'i Fwrdd Cynghori sy'n cynnwys cyflwyno proses gwyno fwy hygyrch. Mae WITS hefyd yn ymateb i bryderon eraill er mwyn gwella ei wasanaeth i bobl fyddar yng nghyd-destun y dyletswyddau statudol ehangach sydd gan gyrff cyhoeddus ([Paragraffau 1.2 i 1.7](#)).

Datblygu sgiliau proffesiynol ac ieithyddol dehonglwyr

2.18 Un o'r nodau wrth sefydlu WITS oedd cynyddu nifer y dehonglwyr cymwys sydd yn gweithio yng Nghymru. Mae Cyngor Caerdydd yn adrodd bod gan ddehonglwyr Iaith Arwyddion Prydain sy'n gweithio gyda WITS gymwysterau dehongli. Mae pob un ohonynt wedi cofrestru gyda'r Gofrestr Genedlaethol o Weithwyr Cyfathrebu Proffesiynol sy'n gweithio gyda Phobl Fyddar a Phobl Fyddar a Dall (NRCPD).

2.19 Fodd bynnag, nid oes gan lawer o ddehonglwyr yr ieithoedd eraill gymwysterau ffurfiol. Gallant ddewis cofrestru gyda Chofrestr Genedlaethol Dehonglwyr y Gwasanaethau Cyhoeddus (NRPSI) ond nid yw hynny'n orfodol er mwyn gweithio fel dehonglydd yn y DU, ac mae'n rhaid talu ffi i ymuno â'r gofrestr. Dywedodd WITS wrthym nad yw hi bob amser yn bosibl defnyddio dehonglwyr cofrestredig neu gymwysedig gan eu bod mor brin mewn rhai ieithoedd. Mae WITS wedi bod yn gweithio gyda Phrifysgol Caerdydd i gynnal hyfforddiant achrededig i rai sy'n dymuno gweithio fel dehonglwyr i wasanaethau cyhoeddus. Fodd bynnag, mae'n cymryd llawer o amser i ennill y prif gymhwyster dehongli, ac mae'n weddol gostus. Gall hyn fod yn rhwystr i rai dehonglwyr, yn enwedig os nad ydynt yn gwneud llawer o waith yn y maes hwnnw, o bosib gan nad oes llawer o alw am eu hiaith neu gan fod ganddynt swydd arall.

Dehongli arbenigol i'r gwasanaethau iechyd meddwl

- 2.20 Mae elusennau pobl fyddar yn amcangyfrif bod pobl fyddar o leiaf ddwywaith mor debygol o brofi iselder a gorbryder na'r boblogaeth yn gyffredinol²⁰. Derbyniodd Cymdeithas Iechyd Meddwl a Byddardod Prydain grant drwy Raglen Pobl a Lleoedd Cronfa Loteri Fawr Cymru i ddarparu hyfforddiant ar ymwybyddiaeth iechyd meddwl i bobl fyddar. Mae'n gweithio mewn partneriaeth â Chymdeithas Pobl Fyddar Prydain ac Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru i greu rhaglen Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl achrededig sy'n hygyrch i bobl fyddar, gan gynnwys gwasanaeth dehongli i ddefnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain. Nod y rhaglen yw helpu pobl fyddar a'r rhai sy'n ymwneud â'r gymuned i ennill y sgiliau i adnabod problemau iechyd meddwl ac ymateb iddynt mewn modd priodol.
- 2.21 Mae salwch meddwl yn gyffredin ymhlith ffoaduriaid a cheiswyr lloches, y mae llawer ohonynt wedi profi trawma a cholled yn eu mamwlad. Ar ben hynny, ar ôl cyrraedd y DU bydd llawer o ymfudwyr, ceiswyr lloches a ffoaduriaid wedi'u torri i ffwrdd oddi wrth gefnogaeth gymdeithasol, yn enwedig os ydynt wedi'u gwasgaru i ardal lle na cheir rhyw lawer o bobl o'r un gymuned. I'r rhai hynny sy'n ceisio triniaeth am salwch meddwl, bydd therapïau siarad effeithiol fel therapi ymddygiad gwybyddol yn amhosib heb gyfieithydd ar y pryd.

20 Mae'r elusen iechyd pobl fyddar SignHealth yn amcangyfrif bod pobl fyddar o leiaf ddwywaith mor debygol o brofi iselder a gorbryder na'r boblogaeth yn gyffredinol. Roedd peth ymchwil wedi amcangyfrif bod salwch meddwl hyd yn oed yn fwy cyffredin, yn enwedig ymhlith pobl nad oeddent wedi'u geni yn fyddar (Matthews L. Hearing Loss, tinnitus and mental health: a literature review, Action on Hearing Loss, Ionawr 2013).

2.22 Mae Llywodraeth Cymru a chyrrff y GIG yn ogystal â WITS yn ymwybodol o'r angen i hyfforddi dehonglwyr i weithio mewn lleoliadau iechyd meddwl. Ym mis Chwefror 2017, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru ganllawiau i fyrddau iechyd²¹. Y mae wedi darparu £40,000 o gyllid i hyfforddi ymarferwyr iechyd meddwl mewn gwasanaethau iechyd meddwl plant a'r glasoed ac oedolion yn gysylltiedig â darparu gofal sydd yn canolbwyntio ar drawma i geiswyr lloches a ffoaduriaid. Mae dogfen ymgynghori gyfredol Llywodraeth Cymru 'Cenedl Noddfa – Cynllun Ffoaduriaid a Cheiswyr Lloches' yn cynnig camau gweithredu a fyddai'n helpu pobl i gyrchu gwasanaethau iechyd meddwl ar eu taith tuag at loches. Mae amryw o fentrau yn ceisio gwneud gwasanaethau iechyd meddwl yn fwy hygyrch i oedolion, plant a'r glasoed nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg. Er enghraifft, cynhaliwyd Rhaglen Ymfudwyr Bregus MIND Cymru am dair blynedd hyd fis Mawrth 2018 i archwilio sut y gall gwasanaethau fod yn hygyrch i geiswyr lloches a ffoaduriaid. Yn rhan o hyn bu'n rhaid goresgyn rhwystrau ieithyddol a deall sut y gellir newid rhaglenni triniaeth i fod yn ystyriol o wahaniaethau diwylliannol yn y ddealltwriaeth o iechyd meddwl²².

21 NHS Wales Welsh Health Circular, Good Practice Guidance on the Provision of Mental Health Support for Asylum Seekers and Refugees Dispersed to Wales, February 2017.

22 Mind Cymru, Improving mental health services for vulnerable migrants in Wales: changing context, emerging practice, Report of the Second Year, November 2017.

Rhan 3

Datblygu gwasanaethau dehongli a chyfieithu



- 3.1 Yn nhymor yr haf 2017, gofynnwyd i gynghorau a chyrrff y GIG ddweud wrthym am y camau y maent wedi'u cymryd i wneud gwasanaethau yn hygyrch i bobl sy'n wynebu rhwystrau ieithyddol. Roedd y meysydd y gofynnwyd amdanynt yn cynnwys dogfennau polisi, gwybodaeth a hyfforddiant i staff, gwybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth a dulliau cyfathrebu digidol. Yn y rhan hon o'r adroddiad cyflwynir y manylion a gafwyd gan y 15 o gynghorau a saith o gyrff y GIG a ymatebodd. Ar sail yr wybodaeth hon a gwybodaeth arall, rydym wedi datblygu rhestr wirio i helpu sefydliadau wrth iddynt gynllunio gwasanaethau.

Camau gweithredu ar y gweill mewn Cynghorau ac yng nghyrrff y GIG yng Nghymru

- 3.2 Er bod yr holl gynghorau a chyrrff y GIG yn darparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg, dangosai ein gwaith fod y graddau yr oeddent wedi datblygu polisiau a gweithdrefnau ffurfiol yn amrywio. Roedd hyn yn unol â chanfyddiadau asesiad Llywodraeth Cymru o gynnydd cyrrff y GIG tuag at fodloni Safonau Cymru Gyfan ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrâu a Chyfathrebu â Hwyl ([Atodiad 2](#)).
- 3.3 Roedd pob un o'r 15 o gynghorau a saith corff y GIG a ymatebodd i'n cais am wybodaeth wedi darparu rhywfaint o hyfforddiant i rai o'u staff o leiaf, fel hyfforddiant ac arweiniad wyneb yn wyneb yn ogystal ag arddangos posteri, e-hyfforddi a rhoi gwybodaeth ar eu mewnwyd. Ymhlith yr enghreifftiau ceir modiwl e-ddysgu nam ar y synhwyrâu a gynhyrchwyd gan GIG Cymru sydd ar gael drwy blatfform dysgu GIG Cymru. Mae Ymddiriedolaeth GIG Felindre wedi cyflwyno rhaglen Iaith Arwyddion Prydain sydd wedi'i chynllunio i adlewyrchu gwaith staff yr Ymddiriedolaeth sydd yn darparu gwasanaethau canser. Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwlans Cymru hefyd wedi datblygu pecyn dysgu iaith Arwyddion Prydain i'w staff. Cynhyrchodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr becyn cymorth Nam ar y Synhwyrâu sy'n darparu gwybodaeth i staff ynghylch sut i helpu a chyfathrebu â phobl â nam ar y synhwyrâu yn eu hysbytai. Mae ganddo hefyd gyfarwyddiadau cam wrth gam ar sut i drefnu cefnogaeth wrth gyfathrebu. Enillodd y pecyn wobwr Rhagoriaeth Cymru gan Action on Hearing Loss Cymru.
- 3.4 Fodd bynnag, roedd gan lai na hanner y sefydliadau a ymatebodd bolisi ffurfiol yn manylu ar eu dyletswyddau ac/neu hawliau dinasyddion yn gysylltiedig â dehongli a chyfieithu. Roedd manylder y polisiau yn amrywio, ond roedd pob un ohonynt yn darparu gwybodaeth am y broses o archebu gwasanaeth dehongli a chyfieithu.

- 3.5 Mae tua hanner (7 o 15) o'r cynghorau a ymatebodd i'n cais am wybodaeth wedi cyflawni gwaith i wneud eu gwefannau yn fwy hygyrch. Gan amlaf, roedd hyn yn golygu cynnwys offeryn e-gyfieithu²³ neu ddarllenlyddion sgrin²⁴ (**Astudiaeth Achos 4**).
- 3.6 Adolygwyd tudalennau hafan y byrddau iechyd a'r ymddiriedolaethau ar ddechrau 2018. Mae pedwar o'r saith bwrdd iechyd ac Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru wedi mabwysiadu ffurf safonol i'w gwefannau wedi'i datblygu gan Wasanaeth Gwybodeg GIG Cymru. Gall defnyddwyr newid maint y ffont yn rhwydd a defnyddio darllenlyddion sgrin. Mae byrddau iechyd eraill wedi datblygu fformatau sydd yn fwy unigryw ond sydd yn dal i gadw at y canllawiau. Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro wedi cynnwys offeryn e-gyfieithu (Google Translate) ar eu tudalen hafan. Mae hyn yn ei gwneud hi'n hawdd i ddefnyddwyr gyfieithu tudalennau gwe i sawl iaith gyffredin. Ar hafan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwlans Cymru ceir dolen i 'Byddar a Thwm eich Clyw' sydd yn cynnwys iaith Arwyddion Prydain yn ogystal â gwybodaeth am y gwasanaeth neges destun brys a'r cerdyn gwybodaeth feddygol (**Astudiaeth Achos 3**) er mwyn helpu pobl i gyfathrebu mewn argyfwng. Mae'r gallu i gyfieithu'r wefan i un o'r prif ieithoedd eraill a siaredir yng Nghymru wedi'i nodi'n glir ar waelod y dudalen hafan.
- 3.7 Lle bo gwybodaeth yn berthnasol i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg neu a chanddynt nam ar y synhwyrâu, ceir enghreifftiau o sefydliadau sy'n darparu'r wybodaeth honno mewn llawer o wahanol fformatau. Er enghraifft, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru Safonau GIG Cymru ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrâu a Chyfathrebu â Hwyl (**Paragraffau 1.8 ac 1.9 ac Atodiad 2**). yn 2013 mewn iaith Arwyddion Prydain, print bras, trac sain, Braille a fersiwn hawdd ei darllen.
- 3.8 Mewn dau adroddiad arall diweddar²⁵, rydym wedi amlygu cyfleoedd i gyrff cyhoeddus wella hygyrchedd eu gwybodaeth gyhoeddus mewn agweddau penodol ar ddarpariaeth gwasanaeth. Er enghraifft, yn rhan o'n gwaith ar addasiadau tai, amlygwyd bod sefydliadau cyflenwi'n darparu gwybodaeth am addasiadau tai yn Gymraeg ac yn Saesneg, ond nad yw nifer sylweddol ohonynt yn darparu gwybodaeth mewn fformatau eraill hygyrch.

23 E-gyfieithu (neu gyfieithu peirianyddol) yw offeryn cyfieithu ar-lein neu electronig sy'n newid geiriau neu ymadroddion o'r naill iaith i iaith arall. Yn y gorrffennol, disgrifiwyd hyn fel 'clumsy'. Fodd bynnag, mae cywirdeb y cyfieithiadau yn gwella, yn enwedig yn yr ieithoedd mwyaf cyffredin, ac mae rhaglenni newydd yn dod i'r amlwg fel siarad - cyfieithu a rhaglenni cyfieithu amser real.

24 Bydd darllenlyddion sgrin yn darllen testun yn uchel i'w wneud yn hygyrch i bobl â nam ar y golwg, pobl ag anawsterau dysgu gan gynnwys dyslecsia a phobl sy'n brin o sgiliau llythrennedd.

25 Archwilydd Cyffredinol Cymru, **Sut mae Llywodraeth Leol yn rheoli'r galw – Digartrefedd**, Ionawr 2018; ac Archwilydd Cyffredinol Cymru Addasiadau Tai, Chwefror 2018.

Astudiaeth Achos 4 – Gwaith Swyddfa Archwilio Cymru i wneud ei wefan gyhoeddus yn hygyrch

Roedd Swyddfa Archwilio Cymru am wneud yn siŵr bod ei gwefan gyhoeddus yn hygyrch i bawb. Comisiynodd y Ganolfan Hygyrchedd Digidol i archwilio ei wefan yn 2015. Roedd adroddiad y ganolfan yn amlygu amryw o faterion ac yn argymhell gwelliannau. Mae'r wefan bellach yn cynnwys meddalwedd sy'n troi testun yn llafar mewn 40 o ieithoedd a chyfieithu i mewn i 99 o ieithoedd yn ogystal â nodweddion eraill sy'n ei gwneud hi'n fwy hygyrch.

Er bod gwaith i drwsio'r wefan yn cymryd mwy o amser nag a gynlluniwyd, drwy wneud y gwaith yn fewnol bu modd i'r staff ddysgu sut i gynhyrchu cynnwys hygyrch ar y we. Mae Swyddfa Archwilio Cymru yn gwybod y gall wneud mwy i sicrhau bod dulliau eraill o gyfathrebu yn fwy hygyrch. Yn ddiweddar bu'n adolygu maint ei ffont ar gyfer deunydd print, ac mae'n datblygu templedi newydd fel bod ei chyhoeddiadau yn bodloni'r arferion gorau o ran print.

Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru

Rhestr wirio ar gyfer gwasanaethau dehongli a chyfieithu

- 3.9 Er mwyn cefnogi datblygiadau i'r dyfodol, rydym wedi llunio rhestr wirio o faterion y gallai fod angen i gyrff cyhoeddus eu hystyried wrth gynllunio sut i fodloni anghenion pobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg, ar sail y gwaith a gwblhawyd gennym (**Bocs 4**). Wrth wneud hyn, rydym wedi cyfeirio at gyngor ac arweiniad sydd ar gael o ffynonellau eraill ac yn Safonau Cymru Gyfan ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrau a Chyfathrebu â Hwyl sy'n trafod y GIG yn benodol (**Paragraffau 1.8 ac 1.9**).

Bocs 4 – Rhestr wirio ar gyfer gwasanaethau dehongli a chyfieithu

1. Deall anghenion cyfathrebu'r boblogaeth leol

- A yw'r sefydliad wedi asesu anghenion cyfathrebu'r boblogaeth leol er mwyn amcangyfrif y galw tebygol am wasanaethau dehongli a chyfieithu, gan gynnwys yr ieithoedd a siaredir yn lleol?
- A yw'r sefydliad wedi adolygu pa mor hygyrch yw ei wasanaethau i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg, gan gynnwys pobl fyddar sy'n defnyddio Iaith Arwyddion Prydain, gan gynnwys gofyn am adborth oddi wrth ddefnyddwyr gwasanaeth a grwpiau cynrychioliadol?

Bocs 4 – Rhestr wirio ar gyfer gwasanaethau dehongli a chyfieithu

2. Polisi a gweithdrefnau

- a A yw'r sefydliad wedi datblygu polisi sy'n trafod:
 - Gofynion deddfwriaethol i sicrhau bod gwasanaethau'n hygyrch.
 - Y gofyniad i ddefnyddio dehonglwyr proffesiynol yn hytrach na dibynnu ar staff dwyieithog, perthnasau neu ffrindiau.
 - Amgylchiadau lle gall staff ddibynnu ar rywun arall yn lle dehonglydd proffesiynol, fel argyfyngau.
 - Y mathau o ddehongli sydd ar gael, a'r amgylchiadau lle dylai staff ddefnyddio dehonglwyr wyneb yn wyneb, dros y ffôn a thros fideo o bell.
 - Y broses ar gyfer archebu dehonglwyr wyneb yn wyneb, dros y ffôn fideo-ddehongli o bell.
 - Sut i gael gafael ar ddehonglwyr ar fyr-rybudd neu mewn argyfwng.
- b A oes trefniadau ar waith i fonitro ansawdd dehonglwyr a chyfieithiadau?
- c A oes proses gwyno hygyrch?

3. Canfod gwasanaethau dehongli a chyfieithu

- a A yw'r sefydliad wedi ystyried yr opsiynau gorau er mwyn canfod gwasanaethau dehongli a chyfieithu (boed hynny drwy WITS, fframweithiau Llywodraeth y DU, drwy gcontract uniongyrchol â darparwyr gwasanaeth eraill neu drwy gymysgedd o'r opsiynau hyn)?
- b A yw'r sefydliad yn monitro'r galw am wasanaethau dehongli a chyfieithu, a chost hynny, gan gynnwys unrhyw gostau ychwanegol a achosir yn sgil archebion byr-rybudd neu frys, canslo'n fyr-rybudd neu fethu apwyntiadau?
- c A yw'r sefydliad wedi ystyried a oes angen iddo ganfod dehonglwyr arbenigol, er enghraifft i weithio gyda phobl gyda salwch meddwl neu sydd wedi profi trais neu drawma?
- d A yw'r sefydliad yn gwybod pa staff – os o gwbl – sydd yn meddu ar sgiliau ieithyddol i ddarparu gwasanaethau mewn iaith arall neu i gefnogi cyfathrebu mewn argyfwng nes bo dehonglydd proffesiynol ar gael?

Bocs 4 – Rhestr wirio ar gyfer gwasanaethau dehongli a chyfieithu

4. Hyfforddiant i staff ar weithio gyda phobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf

- a A yw'r sefydliad wedi ystyried ac ymateb i anghenion hyfforddi staff er mwyn sicrhau eu bod yn gallu cyfathrebu'n effeithiol â phobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf?
- b A yw'r sefydliad wedi gwerthuso effeithiolrwydd ei hyfforddiant i'r staff?
- c A yw'r staff yn gwybod sut i archebu dehonglydd?
- ch A yw'r staff yn gwybod sut i weithio gyda dehonglwyr, er enghraifft, bod angen trefnu apwyntiadau hirach, neu beth yw rôl briodol y dehonglydd?

5. Darparu gwybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel prif iaith

- a A yw defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf (gan gynnwys pobl a allai ddefnyddio'r gwasanaethau) yn ymwybodol y gallant wneud cais am ddehonglydd neu gyfieithiad, er enghraifft drwy wybodaeth ar wefan y sefydliad, ar bosteri/mewn llythyrau a thrwy grwpiau cynrychioliadol?
- b A yw defnyddwyr gwasanaeth yn cael gwybod y gallant fynegi bod yn well ganddynt ddehonglydd arbennig?
- c A yw'r sefydliad yn gofyn am adborth oddi wrth ddefnyddwyr gwasanaeth sydd wedi defnyddio dehonglydd?
- ch A yw'r sefydliad yn cyfleu'n glir wrth ddefnyddwyr gwasanaeth a chanddynt anghenion ieithyddol gwahanol sut i wneud cwyn naill ai ynglŷn â'r dehonglydd, ynghylch diffyg gwybodaeth hygyrch neu'r gwasanaeth y maent wedi'i dderbyn yn fwy cyffredinol?
- d A yw'r sefydliad wedi sicrhau bod ei wefan a dulliau eraill o gyfathrebu'n ddigidol yn hygyrch i rai nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg?

Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru

Atodiadau

Atodiad 1 – Ein dulliau

Atodiad 2 – Perfformiad yn erbyn
Safonau Cymru Gyfan ar
gyfer Darparu Gwybodaeth
Hygyrch i Bobl â Nam
ar eu Synhwyrâu a
Chyfathrebu â Hwyl 2013



Atodiad 1 – Ein dulliau

Mae'r astudiaeth hon yn canolbwyntio ar bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg, gan gynnwys pobl fyddar sy'n defnyddio iaith Arwyddion Prydain. Rydym yn cydnabod bod llawer o bobl eraill yn wynebu rhwystrau cyfathrebu gwahanol, er enghraifft pobl ag anableddau dysgu neu bobl sydd yn fyddar neu'n drwm eu clyw, pobl â chyfuniad o nam ar y golwg a'r clyw neu bobl sy'n brin eu sgiliau llythrennedd. Bydd llawer o'r camau i wella mynediad i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf o gymorth i'r grwpiau ehangach hyn (er enghraifft drwy ddefnyddio Cymraeg/Saesneg clir a thrwy gynyddu ymwybyddiaeth o rwystrau cyfathrebu yn gyffredinol) ond nid dyma fu ffocws ein gwaith.

Yn dilyn gwaith ymchwil ac ymgynghori â llunwyr polisi a chynrychiolwyr pobl sy'n defnyddio gwasanaethau dehongli a chyfieithu, cynhaliwyd dau seminar i ddysgu ar y cyd ym mis Chwefror a mis Mawrth 2017 fel y gallai cynrychiolwyr o grwpiau neilltuol a staff a oedd yn ymwneud â chyflenwi gwasanaethu ddysgu o'u profiadau a dysgu'r naill oddi wrth y llall. Yn dilyn hyn lluniwyd enghreifftiau o astudiaethau achos o'r seminarau ([Bocs 5](#)) ac mae mwy o fanylion ar gael ar dudalennau gwe Cyd-ddysgu Swyddfa Archwilio Cymru ([Gwneud gwasanaethau'n fwy hygyrch i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg](#)).

Bocs 5 – Astudiaethau achos

1. Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Tîm Mynediad Iechyd
2. Heddlu De Cymru – Cyswllt ar gyfer achosion brys, ac achosion eraill, Cadw'n Ddiogel Cymru
3. Heddlu Dyfed-Powys – Galwadau brys, Cynllun Pegasus
4. Heddlu Dyfed-Powys – Rhif testun ar gyfer achosion nad ydynt yn argyfwng
5. Trenau Arriva Cymru – Cynllun Waled Oren
6. Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwlans Cymru – Ap cyn mynd i'r ysbyty
7. Tai Taf – Cefnogi pobl sy'n adsefydlu yng Nghaerdydd ac ym Mro Morgannwg drwy Raglen y Swyddfa Gartref i Adsefydlu Pobl o Syria sy'n Agored i Niwed
8. Cyngor Caerdydd – Yn darparu gwasanaethau cynghori i siaradwyr ieithoedd eraill mewn Hybiau Cymunedol
9. Swyddfa Archwilio Cymru – gwneud y wefan gyhoeddus yn hygyrch

Yn nhymor yr haf 2017, aethom ati i gysylltu â chynghorau a chyrff y GIG yng Nghymru i ofyn am wybodaeth am eu polisi a'u camau gweithredu er mwyn galluogi mynediad ehangach at wasanaethau cyhoeddus i bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf, neu sy'n wynebu rhwystrau wrth gyfathrebu oherwydd nam ar y synhwyrâu. Cawsom ymateb gan 15 o gynghorau, pedwar bwrdd iechyd a thair ymddiriedolaeth y GIG.

Buom yn adolygu Cynlluniau Cydraddoldeb Strategol 41 o sefydliadau – pob un o'r 22 o gynghorau, y saith bwrdd iechyd a thair o ymddiriedolaethau'r GIG, y tri awdurdod parc cenedlaethol, y pedwar heddlu a'r tri awdurdod tân yng Nghymru – i weld pa gyfeiriadau, os o gwbl, oedd wedi'u cynnwys tuag at bobl nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg fel iaith gyntaf neu sy'n wynebu rhwystrau ieithyddol oherwydd nam ar y synhwyrâu. Buom yn chwilio'n benodol at gyfeiriadau at ffoaduriaid, ceiswyr lloches, ymfudwyr a grwpiau du a lleiafrifol ethnig yn ogystal â ieithoedd. Roeddem hefyd yn chwilio am gyfeiriadau at bobl 'fyddar', 'wedi'u byddaru', 'â nam ar y clyw' neu 'â nam ar y synhwyrâu'. Cynhaliwyd yr un adolygiad ar y saith Aseiad o Anghenion y Boblogaeth a gyhoeddwyd gan y Cyd-bartneriaethau Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Llesiant yn 2017, a'r 19 o aseidiadau llesiant a gyhoeddwyd gan y Byrddau Gwasanaethau Cyhoeddus am y tro cyntaf yn nhymor y gwanwyn 2017.

Cawsom sawl cyfarfod â swyddogion o WITS. Buom ar drywydd y newidiadau a gyflwynwyd yn dilyn adroddiad archwilio ym mis Mawrth 2015 ac ar ôl trosglwyddo cyfrifoldebau cynnal o Heddlu Gwent i Gyngor Caerdydd. Cysylltwyd â gwasanaethau dehongli a chyfieithu eraill er mwyn rhoi cyfle iddynt ddarparu wybodaeth am eu gwasanaethau a'u gwaith yng Nghymru.

Yn ystod y gwaith hwn, aethom hefyd i gyfarfod â staff o Gyngor Cymru i Bobl Fyddar a'r Ganolfan Arwyddo-Golwg-Sain (Cymdeithas y Byddar Gogledd Cymru gynt) yn nhymor yr haf 2017. Buom yn trafod y gwaith â Chynghrair Cydraddoldeb a Hawliau Dynol Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru, ac fe gawsom wybodaeth fanwl gan amryw o sefydliadau am fentrau sydd ar y gweill.

Buom hefyd yn cynnal trafodaethau â swyddogion o Lywodraeth Cymru ac o Bartneriaeth Ymfudo Strategol Cymru, a gynhelir gan Gymdeithas Llywodraeth Leol Cymru.

Cyfanswm y gwariant ar wasanaethau dehongli a chyfieithu

Gwyddom fod cyrff cyhoeddus yng Nghymru wedi gwario £ 2.2 miliwn trwy WITS a £55,000 drwy fframweithiau caffael Llywodraeth y DU ar wasanaethau dehongli a chyfieithu yn 2016-17 ([Paragraffau 1.19 a 1.29](#)). Mae gwariant drwy WITS yn cynnwys swm bychan (amcangyfrifir nad yw'n fwy na £7,000) i'w wario ar wasanaeth dehongli Cymraeg.

Fodd bynnag, nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys cost gwasanaethau dehongli neu gyfieithu a gaffaelir drwy gontractau â chwmnïau preifat neu sefydliadau trydydd sector eraill. Ar y cyfan, nid oedd modd inni gyfrifo cyfanswm y gwariant ar wasanaethau dehongli a chyfieithu ar gyfer ieithoedd, a hynny gan mai ond gwybodaeth am wariant 12 cyngor, pedwar Bwrdd Iechyd a thair o Ymddiriedolaethau'r GIG a gawsom. Roedd rhai o'r ffigurau a ddarparwyd naill ai'n anghyflawn neu'n anghyson; er enghraifft, roedd rhai'n talu ffi am bob archeb lle'r oedd gan eraill gontract sefydlog ar gyfer gwasanaethau dehongli. Nid oedd yr wybodaeth a ddarparwyd gan y cynghorau yn cynnwys gwasanaethau dehongli a chyfieithu i geiswyr lloches a adsefydlwyd yng Nghymru o dan y Rhaglen Adsefydlu Pobl o Syria sy'n Agored i Niwed gan fod grant bloc y Swyddfa Gartref i'r awdurdod cynnal yn talu'r costau hynny.

Ni ddarparwyd unrhyw wybodaeth ychwaith am nifer y cyflogeion a ystyriai mai eu prif rôl oedd dehongli neu gyfieithu. Ni wnaeth sefydliadau ychwaith ddarparu unrhyw asesiad o'r costau cyfle a achoswyd gan fod staff yn gwneud gwaith dehongli yn hytrach na chyflawni eu prif rôl.

Atodiad 2 – Perfformiad yn erbyn Safonau Cymru Gyfan GIG Cymru ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrâu a Chyfathrebu â Hwyl 2013

Mae Llywodraeth Cymru yn monitro cynnydd cyrff iechyd tuag at fodloni Safonau Cymru Gyfan ar gyfer Darparu Gwybodaeth Hygyrch i Bobl â Nam ar eu Synhwyrâu a Chyfathrebu â Hwyl yn flynyddol. Yn ei hadolygiadau nas cyhoeddwyd o wybodaeth a ddarparwyd gan Fyrddau ac Ymddiriedolaethau Iechyd ar gyfer 2015-16 a 2016-17, casglwyd bod pawb wedi gwneud cynnydd tuag at gyflawni'r Safonau ond bod y perfformiad yn amrywio. Roedd gan bob un ohonynt ar wahân i Iechyd Cyhoeddus Cymru gynllun gweithredu tuag at gyflawni'r Safonau erbyn mis Mawrth 2016. Gallai pob un ohonynt ddangos eu bod wedi cynnal rhyw fath o asesiad o anghenion ar gyfer gofal yn yr ysbyty. Ceir crynodeb yn y paragraffau a ganlyn o rai o ganfyddiadau'r adolygiadau.

Gofal Iechyd Eilaidd

Mae'r holl fyrddau a'r ymddiriedolaethau Iechyd ar wahân i Fwrdd Iechyd Addysgu Powys wedi codi ymwybyddiaeth y staff ac/neu ddarparu hyfforddiant iddynt mewn rhyw fodd neu'i gilydd. Mae'r mentrau amrywiol yn cynnwys sut i ddefnyddio cyfarpar arbenigol; gwybodaeth i godi ymwybyddiaeth ynghylch yr anghenion a'r problemau a wynebir gan bobl â nam ar y synhwyrâu a hyfforddi staff ar Iaith Arwyddion Prydain. Yn 2016, enillodd Ysbyty Deintyddol y Brifysgol wobwr yn rhan Wobrau Cydnabod Staff BIP Caerdydd a'r Fro am ei waith yn codi ymwybyddiaeth ac yn hyfforddi staff rheng-flaen ar namau ar y synhwyrâu.

Mae pob un ohonynt wedi rhoi mesurau ar waith i wella eu trefniadau i gyfathrebu â phobl â nam ar y synhwyrâu. Roedd pedwar bwrdd Iechyd yn profi neu'n gweithredu cynllun i anfon neges-destun ar gyfer apwyntiadau, ac mae un bwrdd Iechyd yn profi system larwm i alw cleifion allanol i'w hapwyntiad. Mae'r rhan fwyaf wedi sefydlu mecanweithiau cyfathrebu fel dolenni cymhorthion clyw, unedau chwyddo sain Sondio, matiau synhwyrdd, dehonglwyr Iaith Arwyddion Prydain ac arweiniad ar wybodaeth ysgrifenedig i gleifion. Mae gan rai ohonynt systemau i hysbysu'r staff ynghylch anghenion synhwyrdd cleifion fel symbolau ar gyfer nam ar y synhwyrâu ar gofnodion cleifion/byrddau statws a chofnodi anghenion cyfathrebu mewn llythyrau atgyfeirio. Mae menter Bwrdd Iechyd Addysgu Powys i amlygu anghenion cleifion o ran mynediad ac iaith drwy e-atgyfeiriadau a'r System Derbyn Cleifion wedi'i mabwysiadu fel enghraifft ragorol.

Gofal iechyd sylfaenol

At ei gilydd, roedd darparwyr gofal sylfaenol wedi gwneud llai i weithredu'r Safonau na darparwyr gofal eilaidd. Mae'r mentrau sydd ar y gweill ac sydd wedi'u cwblhau yn cynnwys:

- a **Codi ymwybyddiaeth staff ynghylch** materion nam ar y synhwyrac ac/ neu'r Safonau drwy hyfforddiant, sesiynau codi ymwybyddiaeth a dogfennau canllaw;
- b **Cyflwyno offer cyfathrebu** i bobl â nam ar y synhwyrac sydd am ddefnyddio gwasanaethau gofal sylfaenol. Mae'r enghreifftiau yn cynnwys cardiau cyfathrebu, trefnu dehonglwyr laith Arwyddion Prydain a phrofi'r defnydd o symbolau codi ymwybyddiaeth. Yn fwy penodol, cyflwynwyd y Safon Gwybodaeth Hygyrch i bobl â nam ar y synhwyrac mewn meddygfeydd o fis Tachwedd 2017.

Prosiect cenedlaethol a arweinir gan Lywodraeth Cymru ydyw sy'n galluogi meddygfeydd i gipio, cofnodi, trosglwyddo ac amlygu anghenion cleifion â nam ar y synhwyrac o ran cyfathrebu a gwybodaeth. Bydd cam arall yn cael ei ychwanegu at y prosiect erbyn diwedd mis Mawrth 2018 fydd yn ei gwneud hi'n bosibl i rannu'r anghenion hynny a nodwyd o ran cyfathrebu a gwybodaeth drwy e-atgyfeiriad, lle bo'r meddyg teulu yn atgyfeirio cleifion i ofal eilaidd; ac

- c **Gwneud gwybodaeth am iechyd a llesiant yn hygyrch** er enghraifft drwy gynnwys clipiau sain laith Arwyddion Prydain ar wefannau ac addasu rhaglenni addysg fel bod modd i bawb gymryd rhan. O ran rhaglenni addysg, mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg wedi ennill Gwobr GIG Cymru (Rhoi'r Prif Sylw i Ddinasyddion wrth Ailddylunio a Chyflenwi Gwasanaethau) yn 2015 am ailddylunio ei gyrsiau iechyd a llesiant fel eu bod bellach yn hygyrch i ddefnyddwyr byddar sy'n defnyddio laith Arwyddion Prydain.

Ymhlith y materion a nodwyd i fynd i'r afael â hwy ym mis Mawrth 2017, yr oedd sicrhau bod systemau apwyntiadau yn fwy hygyrch i bobl â nam ar y synhwyrac. Nododd un bwrdd iechyd fod sicrhau bod dehonglwyr ar gael ar gyfer apwyntiadau brys yn broblem barhaus. Roedd gwneud ardaloedd cyhoeddus a chleifion mewn adeiladau gofal iechyd sylfaenol yn fwy hygyrch yn bryder mwy cyffredin yn nhri o'r saith bwrdd iechyd, a hynny'n enwedig mewn adeiladau hŷn, yn ogystal â sicrhau bod dolenni clyw ar gael.

Gofal iechyd brys a heb ei drefnu

Mae'r graddau y mae cyrff y GIG wedi cymryd camau i wella mynediad at ofal brys a gofal heb ei drefnu yn amrywio. Mae'r mentrau'n cynnwys:

- a sesiynau hyfforddi/codi ymwybyddiaeth i'r staff;
- b defnyddio offer fel dyfeisiau clyw, cardiau gwybodaeth, diweddarau gwefannau er mwyn cynorthwyo pobl sydd â nam ar y synhwyrâu neu bennu arweinydd neu hyrwyddwr ar gyfer materion nam ar y synhwyrâu; ac
- c mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwlans Cymru wedi datblygu ap er mwyn helpu i gyfathrebu â chleifion ac eraill nad ydynt yn siarad Cymraeg na Saesneg neu a chanddynt nam ar y synhwyrâu neu fath arall o anghenion cyfathrebu ([Astudiaeth Achos 6](#), [Cyddysgu Siaradwch Fy Iaith](#)).

Fodd bynnag, ym mis Mawrth 2017, adroddodd tri bwrdd iechyd fod angen iddynt fynd i'r afael â phroblemau'n gysylltiedig â mynediad at ofal heb ei drefnu a gofal brys, a hynny'n enwedig y tu allan i oriau craidd.

Wales Audit Office

24 Cathedral Road

Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone: 029 2032 0660

We welcome telephone calls in
Welsh and English.

E-mail: info@audit.wales

Website: www.audit.wales

Swyddfa Archwilio Cymru

24 Heol y Gadeirlan

Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn Testun: 029 2032 0660

Rydym yn croesawu galwadau
ffôn yn Gymraeg a Saesneg.

E-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan: www.archwilio.cymru