General Pharmaceutical Council

Canllawiau cydraddoldeb ar gyfer fferyllfeydd

Rhagfyr 2022

Gellir atgynhyrchu testun y ddogfen hon (heblaw am y logo a'r brandio) am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng, cyn belled â'i fod yn cael ei atgynhyrchu'n gywir a heb fod mewn cyd-destun camarweiniol. Rhaid cydnabod mai gan y Cyngor Fferyllol Cyffredinol y mae'r hawlfraint a rhaid nodi teitl y ddogfen. Os ydych wedi dyfynnu deunydd gan drydydd partner rhaid i chi gael caniatâd deiliad yr hawlfraint.

Cysylltwch â ni ar **communications@pharmacyregulation.org** os hoffech gopi o'r ddogfen mewn fformat arall (mewn print mwy, er enghraifft, neu mewn iaith arall).

© Cyngor Fferyllol Cyffredinol Rhagfyr 2022

Cynnwys

Ynghylch y canllawiau hyn 4

Cyflwyniad 7

Cydraddoldeb a safonau'r CFfC ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig 10

Atodlen 1: Y naw nodwedd warchodedig o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 26

Atodiad 2: Ffynonellau gwybodaeth ddefnyddiol arall 31

Atodiad 3: Arolwg canllawiau ar gydraddoldeb gyda phanel cyhoeddus y CFfC: adroddiad dadansoddi 34

Cyflwyniad 34

Dadansoddiad o ymatebion yr arolwg 36

Atodiad 4: Cwestiynau'r Arolwg 42

Y Cyngor Fferyllol Cyffredinol (CFfC) sy'n rheoleiddio fferyllwyr, technegwyr fferyllol a fferyllfeydd cofrestredig yng Nghymru, Lloegr a'r Alban. Fel rhan o'n rôl, rydym yn gosod y safonau y mae'n rhaid i weithwyr proffesiynol fferylliaeth eu cyrraedd drwy gydol eu gyrfaoedd, yn ogystal â'r safonau mae perchnogion fferyllfeydd yn gyfrifol am eu cyrraedd, i sicrhau bod gwasanaethau fferyllol neu wasanaethau o fferyllfeydd cofrestredig yn cael eu darparu'n ddiogel ac yn effeithiol.

Ynghylch y canllawiau hyn

Ein hymrwymiad

Yn ein **Gweledigaeth 2030** a'n **Cynllun Strategol 2020-25**, rydym wedi ymrwymo i ddull 'rhagddyfalus a chymesur' o reoleiddio. Mae hyn yn golygu y byddwn yn defnyddio data, gwybodaeth a mewnwelediadau sydd gennym, a'r rhai a gawn gan eraill, i'n helpu i oresgyn problemau cyn iddyn nhw godi neu dyfu'n broblemau mwy.

Rydym hefyd wedi ymrwymo i sicrhau cydraddoldeb, i wella amrywiaeth a meithrin cynhwysiant ym mhopeth a wnawn fel rheoleiddiwr a chyflogwr. Eglurir yr ymrwymiad hwn at gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant (CAC) yn ein **Strategaeth ar gyfer newid 2021-2026**.

Rydym wedi creu ein hamcanion CAC ar sail gwybodaeth a gasglwyd gennym mewn nifer o ffyrdd. Roedd y rhain yn cynnwys ein dealltwriaeth gynyddol o'r cyhoedd rydym yn eu gwasanaethu a'r proffesiynau fferyllol rydym yn eu rheoleiddio. Fe gasglon ni wybodaeth drwy:

- enghreifftiau o ymarfer fferylliaeth a gasglwyd gan ein tîm arolygiadau, sydd i'w gweld yn **Hyb gwybodaeth y CFfC**
- yr adborth a'r pryderon a gawsom gan aelodau'r cyhoedd ac eraill, wrth sôn wrthym am eu profiadau gyda fferylliaeth

- y sylwadau, yr ymatebion a'r adborth a gawsom mewn ymateb i'n **Hymgynghoriad ar ein strategaeth CAC**
- Ein **hymchwil gynharach i berfformiad asesu cofrestru**

Fel rheoleiddiwr fferylliaeth, mae gennym gyfrifoldeb cyfreithiol i hyrwyddo cydraddoldeb a brwydro yn erbyn anghyfiawnder ym mhob agwedd ar ein gwaith, gan gynnwys mewn fferyllfeydd. Dywed y gyfraith bod yn rhaid i ni roi 'sylw dyledus' i'r angen i ddileu gwahaniaethu, aflonyddu ac erledigaeth anghyfreithlon, ac i ddatblygu cyfle cyfartal rhwng pobl o wahanol grwpiau. Rhaid i ni hefyd feithrin cysylltiadau da rhwng pobl o wahanol grwpiau wrth gyflawni ein holl swyddogaethau a'n gweithgareddau o ddydd i ddydd fel corff cyhoeddus.

Diben y canllawiau hyn

Nod y canllawiau hyn yw helpu i gefnogi perchnogion fferyllfeydd i ddeall a chyrraedd y **Safonau ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig**. Fodd bynnag, maen nhw'n berthnasol i'r tîm fferylliaeth ehangach, gan gynnwys staff a rheolwyr fferyllfeydd. Dylech eu darllen ochr yn ochr â'r safonau ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig, sy'n anelu at greu a chynnal yr amgylchedd cywir – yn sefydliadol ac yn ffisegol – ar gyfer ymarfer fferyllol diogel ac effeithiol.

Rydym wedi cynnwys sawl enghraifft o Hyb Gwybodaeth y CFfC a'n harolygiadau. Mae'r rhain yn dangos ffyrdd y mae fferyllfeydd cofrestredig yn cyflawni eu dyletswyddau o ran cydraddoldeb.

Rydym hefyd wedi cynnal arolwg ar-lein ymhlith aelodau ein panel cyhoeddus i'n helpu i ddeall sut mae'r ffordd y caiff gwasanaethau eu darparu yn effeithio ar bobl. Gallwch weld canfyddiadau'r arolwg yn Atodiad 2. Dylai perchnogion fferyllfeydd a staff fferyllol ddefnyddio'r enghreifftiau sydd wedi'u cynnwys yn y canllawiau, a chanfyddiadau arolwg ein panel cyhoeddus, i:

- ddysgu gan eraill, ac
- ystyried sut y gallant barhau i wella eu gwasanaeth eu hunain i'r bobl sy'n defnyddio eu fferyllfeydd

Nid yw'r canllawiau hyn yn rhestru'r dyletswyddau cyfreithiol o dan **Ddeddf Cydraddoldeb 2010** a **Deddf Hawliau Dynol 1998**. Mae hyn oherwydd bod yn rhaid i bob perchennog fferyllfa gyflawni ei gyfrifoldebau cyfreithiol yn ogystal â chyrraedd ein safonau. I gael rhagor o wybodaeth, gweler yr adran 'Ffynonellau gwybodaeth ddefnyddiol eraill' ar ddiwedd y ddogfen hon.

Drwy ddilyn y canllawiau hyn, bydd perchnogion fferyllfeydd yn:

- dangos eu bod yn cyrraedd ein safonau
- helpu i ddiogelu hawliau unigolion
- hybu cyfle cyfartal ymhlith staff, cleifion, a'r cyhoedd yn ehangach, ac yn
- helpu i wella profiad a chanlyniadau gofal iechyd cleifion ac aelodau'r cyhoedd wrth iddynt ddefnyddio gwasanaethau eu fferyllfeydd

Yn y ddogfen hon pan ddefnyddiwn y term 'staff' mae hyn yn cynnwys:

- cyflogeion (aelodau cofrestredig a rhai nad ydynt yn aelodau cofrestredig)
- gweithwyr asiantaethau a gweithwyr contract (gan gynnwys gweithwyr fferyllol locwm), ac
- unrhyw drydydd partïon sy'n helpu fferyllfa i ddarparu unrhyw ran o'r gwasanaeth fferyllol, ac yn delio ar ran perchnogion fferyllfeydd gyda phobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol

Ar gyfer pwy mae'r canllawiau hyn

Perchnogion fferyllfeydd sy'n gyfrifol am sicrhau bod y canllawiau hyn yn cael eu dilyn. Yn y ddogfen hon, ystyr y term 'chi' yw perchenogion fferyllfeydd.

Os yw'r fferyllfa gofrestredig yn eiddo i 'gorff corfforaethol', gan y cyfarwyddwyr mae'r cyfrifoldeb. Mae angen i bobl sy'n gyfrifol am gadw'r fferyllfa'n ddiogel yn gyffredinol ystyried maint a natur y fferyllfa, yr ystod o wasanaethau sy'n cael eu darparu ac, yn bwysicaf oll, anghenion cleifion ac aelodau'r cyhoedd.

Fodd bynnag, dylai pawb yn y tîm fferyllol ddarllen y canllawiau hyn a bod yn gyfarwydd â nhw, gan gynnwys staff a rheolwyr sydd â chyfrifoldeb dirprwyedig. Credwn hefyd y bydd y canllawiau hyn yn ddefnyddiol i sefydliadau eraill sy'n cyflogi gweithwyr fferyllol proffesiynol neu'n darparu gwasanaethau fferyllol, mewn ystod o leoliadau – boed yn cael eu rheoleiddio gennym ni ai peidio.

Rydym yn disgwyl i chi ddilyn y canllawiau hyn. Gallai peidio â dilyn y canllawiau olygu eich bod yn methu â chyrraedd un neu ragor o'r safonau ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig. Gallai hyn arwain at roi camau gorfodi ar waith - mae rhagor o wybodaeth am hyn ym **Mholisi gorfodi fferyllfeydd cofrestredig** y CFfC.

Fodd bynnag, rydym yn cydnabod bod natur a graddfa busnes fferyllol yn cael effaith sylweddol ar yr adnoddau a'r systemau y gall eu defnyddio i gyrraedd ein safonau a'n canllawiau. Rydym hefyd yn cydnabod y gall fod ffyrdd gwahanol o gyrraedd ein safonau a sicrhau'r un canlyniadau i gleifion - hynny yw, darparu triniaeth, gofal a gwasanaethau sy'n ddiogel ac yn effeithiol.

Rydym yn disgwyl i chi ddilyn y canllawiau hyn a deddfwriaeth y wlad rydych chi'n gweithredu ynddi. Os ydych chi'n gweithredu yng Nghymru, mae hyn yn golygu bod angen i chi eu hystyried ochr yn ochr â'r Safonau Iaith y mae'n rhaid i chi gydymffurfio â nhw.

Os nad ydych yn dilyn y canllawiau hyn, dylech allu dangos sut mae eich ffyrdd gwahanol o weithio yn diogelu cleifion, yn adnabod ac yn rheoli unrhyw risgiau, ac yn chyrraedd ein safonau ac unrhyw ofynion cyfreithiol.

Cyflwyniad

Beth yw cydraddoldeb?

Daeth y Ddeddf Cydraddoldeb i rym yn 2010, gan ddod â mwy na chant o ddarnau o ddeddfwriaeth at ei gilydd mewn un Ddeddf unigol. Mae'n berthnasol i bawb ym Mhrydain sy'n darparu nwyddau, cyfleusterau neu wasanaethau i'r cyhoedd. Mae hyn yn cynnwys fferyllfeydd cofrestredig.

Mae cydraddoldeb yn ymwneud â sicrhau nad yw pobl, neu grwpiau o bobl, yn cael eu trin yn llai ffafriol oherwydd eu nodwedd(ion) gwarchodedig. Mae hefyd yn ymwneud â phawb yn cael cyfle cyfartal i wneud yn fawr o'u potensial. Gall hyn olygu nad mater o drin pobl 'yr un fath' yw cydraddoldeb, ond mewn ffyrdd sy'n adlewyrchu eu hanghenion a'u nodweddion a'r anghydraddoldeb y gallan nhw ei brofi.

Y naw nodwedd warchodedig

O dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 mae naw nodwedd warchodedig, sef:

- oed
- anabledd
- ailbennu rhywedd
- priodas a phartneriaeth sifil
- beichiogrwydd a mamolaeth
- hil
- crefydd neu gred
- rhyw
- cyfeiriadedd rhywiol

Am ragor o wybodaeth gweler Atodiad 1.

Rôl perchnogion fferyllfeydd

Mae gan berchnogion fferyllfeydd gyfrifoldeb dros sicrhau bod gwasanaethau fferyllol yn cael eu darparu mewn ffordd ddiogel ac effeithiol o fferyllfeydd cofrestredig. Maen nhw'n yn atebol am sicrhau bod y safonau ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig yn cael eu cyrraedd, ac am greu a chefnogi amgylchedd lle gall gweithwyr fferyllol proffesiynol ddangos eu proffesiynoldeb a darparu gofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.

Mae yna frys cynyddol, yn y gymdeithas gyfan ac o fewn fferylliaeth, i fynd i'r afael â phob math o anghydraddoldeb. Fel darparwr gwasanaeth, mae'n hanfodol eich bod yn creu amgylchedd lle rydych chi'n amddiffyn diogelwch a lles eich tîm a'ch cleifion, ac yn gweithio o fewn y gyfraith.

Mae hyn yn cynnwys sicrhau nad oes unrhyw un yn cael ei wahaniaethu yn ei erbyn yn anghyfreithlon, naill ai yn eich gweithle neu pan fyddwch chi'n darparu gwasanaethau.

Pam mae hyn yn bwysig?

Yn ogystal â bod yn ddyletswydd gyfreithiol a rheoleiddiol, ymgorffori egwyddorion cydraddoldeb a hawliau dynol yn eich fferyllfa yw'r peth iawn i'w wneud.

Gall dull gofalu sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn wella profiad pobl sy'n defnyddio'ch gwasanaethau, y gofal y maen nhw'n ei dderbyn, a chanlyniadau iechyd y gymuned gyfan rydych chi'n ei gwasanaethu.

Gall eich ymdrechion i ddelio ag anghydraddoldebau iechyd ac yn y gweithle - ac i ddileu'r rhwystrau mae pobl yn eu hwynebu

wrth geisio cael mynediad at wasanaethau iechyd a gofal – hefyd ddod â manteision i'r gymdeithas a'r economi ehangach. Gellir mesur hyn mewn sawl ffordd, gan gynnwys:

- gwell mynediad at wasanaethau, oherwydd efallai y bydd rhai pobl yn fwy tebygol o fynd am ofal a chymorth mewn fferyllfeydd maen nhw'n rhannu rhai nodweddion cymdeithasol neu ddiwylliannol â nhw
- lefelau is o salwch ymhlith y boblogaeth leol
- lefelau uwch o gynhyrchiant gan staff
- gwell morâl ymhlith staff a mwy o deimlad o ymgysylltiad
- mwy o deyrngarwch gan staff a mwy o lwyddiant i gadw staff
- llai o absenoldebau fel salwch

Y pedwar prif fath o wahaniaethu yw:

- gwahaniaethu uniongyrchol (trin un person yn waeth na pherson arall oherwydd nodwedd warchodedig)
- gwahaniaethu anuniongyrchol (pan fo polisi sefydliad ar waith yn yr un ffordd i bawb ond sy'n gosod grŵp o bobl sy'n rhannu nodwedd warchodedig o dan anfantais)
- aflonyddu (trin pobl mewn ffordd sy'n effeithio'n andwyol ar eu hurddas, neu'n creu amgylchedd gelyniaethus, diraddiol, bychanol neu sarhaus), ac
- erledigaeth (trin pobl yn annheg os ydyn nhw'n penderfynu gweithredu o dan y Ddeddf Cydraddoldeb, neu os ydyn nhw'n cefnogi rhywun arall sy'n gwneud hynny)

I gael rhagor o wybodaeth, ewch i wefan y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol (CCHD).

Gall hefyd helpu i leihau'r posibilrwydd o gamau disgyblu ac addasrwydd diangen yn cael eu dwyn yn erbyn eich fferyllfa os ydych yn annog mwy o ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r gwahanol nodweddion gwarchodedig, a mynd i'r afael â gwahaniaethu a rhagfarn. Gall cwynion a hawliadau tribiwnlys cyflogaeth fod yn gostus a tharfu'n fawr ar eich fferyllfa.

Gall perchnogion fferylliaeth leihau'r risg o'r math hwn o niwed ariannol a niwed i enw da drwy gyflawni eu cyfrifoldebau cydraddoldeb a hawliau dynol, a thrwy ddilyn y safonau ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig.

Eich rhwymedigaethau

Ymrwymiadau cyfreithiol

Mae angen i bob darparwr gwasanaethau cyhoeddus fodloni adrannau Deddf Cydraddoldeb 2010 sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau ac â chyflogaeth.

Fel darparwr gwasanaeth, rhaid i chi weithredu o fewn y gyfraith. Mae'r gyfraith yn nodi lleiafswm y rhwymedigaethau cyfreithiol sy'n rhaid i chi eu bodloni i ddileu'r posibilrwydd o wahaniaethu, aflonyddu ac erlid. Mae cyfraith cydraddoldeb yn berthnasol i bawb sy'n gyfrifol am redeg eich busnes neu a allai wneud rhywbeth ar ei ran, gan gynnwys eich staff.

Mae Deddf Cydraddoldeb 2010 yn cyflwyno'r 'ddyletswydd i wneud addasiadau rhesymol' i'r eiddo rydych yn darparu gwasanaethau ohono, er mwyn bodloni anghenion pobl anabl (gan gynnwys eich gweithwyr). Gall hyn olygu:

- newid sut rydych chi'n cynnig gwasanaethau
- darparu offer neu gyfarpar ychwanegol, a
- dileu rhwystrau ffisegol

Yn bwysig, rhaid i chi beidio â throsglwyddo costau allai fod ynghlwm wrth wneud yr addasiadau hyn i eraill.

Mae'r ddyletswydd i wneud addasiadau rhesymol yn 'rhagddyfalus'. Mae hyn yn golygu y dylech feddwl ymlaen llaw (ac yn feunyddiol) am yr hyn y gallai pobl ag ystod o namau fod ei angen yn rhesymol. Gall y rhain gynnwys:

- newidiadau i nodweddion ffisegol eich fferyllfa (hynny yw, dyluniad, adeiladwaith, mannau mynediad a gadael, gosodiadau, ffitiadau, dodrefn ac yn y blaen)
- ychwanegu 'cymorth ategol' (fel dolen anwytho i bobl ag anawsterau clyw), a
- rhoi help gyda, neu newidiadau i, sut mae gwybodaeth yn cael ei darparu

Bydd yr hyn sy'n 'rhesymol' yn dibynnu ar faint ac amgylchiadau eich fferyllfa. Nid yw'r addasiadau o anghenraid yn golygu gosod offer costus neu gyflwyno nodweddion parhaol. Gallai hyn fod yn afresymol ar gyfer maint eich busnes, neu'n amhosib yng nghyd-destun eich lleoliad. Dylai'r addasiadau rhesymol a wnewch fod yn ddigonol i'r gwasanaethau rydych chi'n eu darparu ac anghenion y boblogaeth leol rydych chi'n ei gwasanaethu.

O ran eich staff, nid yw eich dyletswydd i wneud addasiadau rhesymol ar eu cyfer yn rhagddyfalus. Mae hyn yn golygu mai dim ond os ydych chi'n ymwybodol bod gan weithiwr anabledd y mae gofyn i chi wneud addasiadau. Er enghraifft, gall hyn fod yn rhywun sy'n gwneud cais am swydd yn eich fferyllfa ac angen addasiad i'w helpu drwy'r broses ymgeisio. Neu gallai aelod presennol o'ch tîm ddatblygu anabledd. Yna mae'n rhaid i chi roi camau ar waith i ddileu, lleihau neu atal y rhwystrau y gallai person eu hwynebu wrth ymgeisio am swydd, neu ei chyflawni neu gadw.

Rhwymedigaethau rheoleiddiol

Mae eich rhwymedigaethau rheoleiddiol yn mynd y tu hwnt i'r rhai cyfreithiol.

Rydym yn disgwyl i chi roi pa gamau bynnag sydd eu hangen ar waith i redeg eich fferyllfa mewn ffordd sy'n annog cydraddoldeb cyfle a pharch at amrywiaeth.

Rydych chi'n gyfrifol am greu a chefnogi amgylchedd lle gall gweithwyr fferyllol proffesiynol:

- ddangos eu proffesiynoldeb, a
- darparu gofal sydd â'r unigolyn yn ganolog iddo ac sy'n ystyried anghenion amrywiol a gwahaniaethau diwylliannol y cymunedau rydych chi'n eu gwasanaethu

Rydym yn disgwyl i chi fod yn deg ac yn gynhwysol yn eich dull o ymdrin â phopeth a wnewch, gan gynnwys eich rhyngweithio â phobl rydych chi'n cwrdd â nhw ac yn delio â nhw wrth wneud eich gwaith. Mae hyn yn cynnwys eich perthynas â chleifion, gweithwyr gofal iechyd proffesiynol eraill a darparwyr gwasanaethau, a phobl eraill rydych chi'n gweithio â nhw.

Fel perchennog fferyllfa, mae gennych rôl bwysig i'w chwarae o ran cyflawni eich polisïau a'ch gweithdrefnau cydraddoldeb ac wrth sicrhau canlyniadau teg. Rhaid i chi weithredu gyda chywirdeb a gonestrwydd, ac mewn ffordd sy'n deg, yn gynhwysol, ac yn dryloyw.

Pan fo'n bosibl, dylai eich dull o ymdrin â chydraddoldeb gynnwys pawb, gan gynnwys pobl a allai wynebu anfantais oherwydd eu cefndir economaidd-gymdeithasol, eu cyfrifoldebau gofalu, rhwystrau iaith neu heriau eraill.

Fel perchennog fferyllfa, mae gennych chi hefyd gyfrifoldeb i annog amrywiaeth ar bob lefel o'ch gweithlu.

Cydraddoldeb a safonau'r CFfC ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig

Mae'r canllawiau hyn wedi eu gosod yn nhrefn y pum egwyddor sy'n cael eu defnyddio yn ein safonau ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig.

Egwyddor 1: Mae'r trefniadau llywodraethu'n amddiffyn iechyd, diogelwch a lles cleifion a'r cyhoedd.

1.1 Adnabod a rheoli risg

Mae gan berchnogion fferyllfeydd gyfrifoldeb pwysig i adnabod a rheoli'r risgiau sy'n gysylltiedig â darparu gwasanaethau fferyllol.

Mae asesiad risg wedi'i dargedu yn ffordd ddefnyddiol o adnabod unrhyw beth mewn fferyllfa a allai atal cleifion rhag cael mynediad at wasanaethau fferyllol neu atal staff rhag darparu gwasanaethau. Yna mae angen i chi benderfynu beth i'w wneud i gadw'r risg hon mor isel ag y bo'n rhesymol ymarferol. Enghraifft o risg yw pan allai crefydd gweithiwr fferyllol proffesiynol, neu werthoedd neu gredoau personol effeithio, ar eu parodrwydd i ddarparu rhai gwasanaethau. I gael rhagor o wybodaeth, ewch i'n **canllawiau ar grefydd, gwerthoedd personol a chredoau**.

Mae angen i asesiadau risg ystyried amgylchiadau pob fferyllfa unigol. Dylid eu hadolygu a'u diweddaru'n rheolaidd, a phan fydd newidiadau sylweddol i, er enghraifft:

- i'r ystod o wasanaethau a ddarperir.
- staffio
- y boblogaeth a wasanaethir, neu'r
- safle ffisegol

Yn ddelfrydol, dylai canfyddiadau asesiadau risg nodi argymhellion clir, pryd bynnag y bo'n briodol. Dylai'r rhain ddweud sut bydd addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud, a'r amserlenni ar gyfer eu gwneud.

Mae'r enghraifft ganlynol yn dangos sut y gall perchnogion fferyllfeydd fodloni'r gofyniad i adnabod a rheoli risg. Efallai na fydd yn berthnasol ym mhob sefyllfa ac efallai y bydd ffyrdd eraill o gyflawni'r gofyniad.

Enghraifft: Adnabod a rheoli risg

Cyd-destun

Gan gydnabod bod COVID-19 yn effeithio'n anghymesur ar bobl o gefndiroedd lleiafrifol ethnig, yn ogystal â rhai grwpiau eraill, fe wnaeth perchennog fferyllfa rhoi camau ar waith i asesu'r risg i staff a chleifion.

Pa fesurau roddwyd ar waith?

Rhoddodd perchennog y fferyllfa drefniadau priodol ar waith i amddiffyn ei staff, ei hyfforddeion, a'r cleifion.

Helpodd asesiadau risg galwedigaethol i nodi pobl mewn perygl a phobl agored i niwed yn y tîm, gan gynnwys staff o gefndiroedd lleiafrifol ethnig, ynghyd â grwpiau eraill agored i niwed, megis y rhai â chyflyrau iechyd presennol.

I gleifion oedd yn eithriadol o agored i niwed, fe drefnodd y perchennog i yrru meddyginiaeth y cleifion i'w cartrefi, fel nad oedd yn rhaid iddyn nhw ddod i mewn i'r fferyllfa.

1.2 Adolygu a monitro trefniadau sydd ar waith

Dylai perchnogion fferyllfeydd adolygu a monitro diogelwch ac ansawdd gwasanaethau fferyllol yn rheolaidd. Dylech hefyd wneud hyn pryd bynnag y bydd amgylchiadau'n newid – er enghraifft, pan wneir newidiadau busnes neu weithredol sylweddol.

Gallai unrhyw newidiadau i'ch trefniadau llywodraethu, systemau neu bolisïau roi grwpiau neu unigolion o dan anfantais anghymesur, ac felly mae angen eu monitro'n ofalus. Yn yr un modd, os yw'r trefniadau presennol wedi bod ar waith ers tro, dylech sicrhau eu bod yn dal i fod yn addas at y diben ac nad ydynt yn cael effaith andwyol ar rai grwpiau neu unigolion.

Cyn cyflwyno unrhyw arferion, polisïau, neu weithdrefnau newydd, efallai y byddwch hefyd am ystyried a ddylid cynnal Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb (AEG). Dadansoddiad o bolisi sefydliadol arfaethedig yw AEG, neu newid i un sydd eisoes yn bodoli. Ei nod yw asesu a yw'r polisi yn cael effaith anghymesur ar bobl sy'n rhannu un neu ragor o'r nodweddion gwarchodedig. Mae AEGau yn aml yn cael eu cynnal gan gyrff cyhoeddus i'w helpu i gyflawni eu dyletswyddau o ran cydraddoldeb. Ond gallant hefyd fod yn ddefnyddiol i chi yn eich fferyllfa.

Mae cynnal AEG yn enghraifft o arfer cydraddoldeb da. Fodd bynnag, nid oes angen iddo arwain at ddogfen neu adroddiad ysgrifenedig o raid. Dylech allu dangos eich bod wedi ystyried ystyriaethau cydraddoldeb pan fyddwch wedi:

- seilio eich penderfyniadau ar dystiolaeth
- ystyried unrhyw effeithiau anfwriadol a sut i leihau'r rhain, ac wedi
- cadw cofnod o'ch penderfyniadau

I gael rhagor o wybodaeth ynghylch AEGau, gweler yr adran 'Ffynonellau gwybodaeth ddefnyddiol eraill' ar ddiwedd y ddogfen hon.

Mae'r enghraifft ganlynol yn dangos sut y gall perchnogion fferyllfeydd fodloni'r gofyniad i adolygu a monitro trefniadau. Efallai na fydd yn berthnasol ym mhob sefyllfa ac efallai y bydd ffyrdd eraill o gyflawni'r gofyniad.

Enghraifft: Adolygu a monitro trefniadau

Cyd-destun

Roedd fferyllfa gymunedol yn ystyried ail-wampio'r safle cyfan. Yn rhan o hyn, roedd y perchennog yn gobeithio gweithredu proses newydd lle byddai'r meddyginiaethau'n cael eu dosbarthu mewn dull awtomataidd iawn yn defnyddio dau robot.

Pa fesurau roddwyd ar waith?

Gofynnodd perchennog y fferyllfa am adborth gan ystod eang o gleifion, gan gynnwys pobl oedd yn rhannu nodweddion gwarchodedig.

Roedd hyn er mwyn sicrhau na fyddai unrhyw newidiadau yn cael effaith andwyol ar eu gallu i ddefnyddio gwasanaethau fferyllol. Gwnaeth y perchennog hefyd gynnal asesiad o'r effaith ar gydraddoldeb.

Datblygodd y fferyllfa weithdrefnau i sicrhau y gallai adnabod unrhyw faterion yn ddigonol ar ôl i'r newidiadau gael eu gwneud.

Rhoddwyd asesiad risg i bob gwasanaeth cyn y newidiadau, ac yn rheolaidd wedyn i sicrhau bod risgiau'n cael eu rheoli.

Dangoswyd y gwelliannau drwy gymharu'r gwasanaethau a'r dechnoleg newydd â'r trefniadau blaenorol.

1.3 Staff sydd â rolau ac atebolrwydd wedi'u diffinio'n glir

Mae perchnogion fferyllfeydd yn gyfrifol am sicrhau bod gwasanaethau fferyllol yn cael eu darparu gan staff sydd â rolau wedi'u diffinio'n glir a llinellau atebolrwydd clir. Dylai fod tryloywder a thegwch o ran dyrannu rolau neu ddyrchafu staff, ac wrth roi polisïau ar waith yn y fferyllfa.

Yn ysbryd tegwch a chymesuredd, mae'n arfer da cael polisïau a gweithdrefnau sy'n ystyried maint ac amgylchiadau eich fferyllfa.

Dylech ystyried datblygu polisi cydraddoldeb clir i'ch staff a'r bobl sy'n defnyddio eich gwasanaethau. Mae hyn yn dangos arferion cydraddoldeb da ac yn rhoi gwybod i bawb bod hyn yn rhywbeth rydych chi'n ei gymryd o ddifrif. Mae'n dangos yn glir i'ch staff, yn ogystal ag i'ch cleifion ac aelodau'r cyhoedd, eich bod wedi ymrwymo i gydraddoldeb ac amrywiaeth ym mhopeth rydych chi'n ei wneud fel cyflogwr a darparwr gwasanaeth.

Dylai eich polisi nodi eich ymrwymiad i egwyddorion cydraddoldeb yn glir, yn ogystal â nodi unrhyw ofynion cyfreithiol. Mae datganiad o'r math hwn fel arfer yn diffinio eich diwylliant yn y gweithle a gallai nodi'n glir na fydd gwahaniaethu ac aflonyddu yn cael eu goddef yn eich fferyllfa. Dylai gwmpasu pob agwedd ar y gwaith o gynnal fferyllfa, o recriwtio hyd at gyflog, buddion, hyfforddiant, rheoli, disgyblu a'r gweithdrefnau cwyno.

Dylech sicrhau bod eich staff yn deall eu rhwymedigaethau cydraddoldeb nhw drwy roi hyfforddiant penodol iddyn nhw. Dylai'r hyfforddiant hwn gynnwys:

- cyfraith cydraddoldeb
- y nodweddion gwarchodedig
- diffiniad o ymddygiad derbyniol ac annerbyniol
- eu cyfrifoldebau personol, a'ch
- polisi cydraddoldeb

Rhaid i staff hefyd fod yn ymwybodol o'r gofyniad i ddilyn **Safon Gwybodaeth Hygyrch** y GIG, sydd â'r nod o sicrhau fod pobl ag anabledd, nam neu golled synhwyraidd yn cael gwybodaeth mewn fformat hygyrch, a chefnogaeth wrth ddefnyddio'r wybodaeth.

Dylech hefyd ystyried hyfforddiant arall a allai fod yn ddefnyddiol ac yn briodol, gan gynnwys hyfforddiant am ddealltwriaeth ddiwylliannol wrth wneud penderfyniadau. Ystyr dealltwriaeth ddiwylliannol (neu sensitifrwydd diwylliannol) yw'r gallu i ddeall a rhyngweithio â phobl mewn ffordd sy'n cydnabod ac yn parchu amrywiaethau a gwahaniaethau diwylliannol, gan gynnwys gwerthoedd, credoau ac ymddygiadau. Mae hyn yn cynnwys:

- Parodrwydd i ddysgu am arferion diwylliannol pobl eraill
- bod ag agwedd gadarnhaol tuag at wahaniaethau diwylliannol, a
- pharodrwydd i dderbyn a pharchu gwahaniaethau diwylliannol

Mae dealltwriaeth ddiwylliannol yn arbennig o bwysig wrth ddarparu gwasanaethau i gymunedau a grwpiau amrywiol.

Gall staff sy'n deall eu rolau a'u cyfrifoldebau mewn perthynas â chydraddoldeb ddarparu gwasanaeth da, gwneud penderfyniadau gwybodus, a theimlo eu bod yn gallu codi pryderon os oes angen iddyn nhw wneud hynny.

Mae'r enghraifft ganlynol yn dangos sut y gall perchnogion fferyllfeydd fodloni'r gofyniad i gael staff sydd â rolau wedi'u diffinio'n glir a llinellau atebolrwydd clir. Efallai na fydd yn berthnasol ym mhob sefyllfa ac efallai y bydd ffyrdd eraill o gyflawni'r gofyniad.

Enghraifft: Staff sydd â rolau ac atebolrwydd wedi'u diffinio'n glir

Beth yw'r her?

Mae cleifion wedi dweud nad ydyn nhw bob amser yn llwyr ddeall rolau, cymwysterau ac arbenigedd staff fferyllol. Os oes gan gleifion broblem neu os oes angen cyngor, hoffai cleifion wybod yn hawdd pa aelod staff yw'r mwyaf addas ar eu cyfer.

Mae hyn yn arbennig o wir am bobl ag anableddau dysgu, sy'n elwa o esboniadau a chyfarwyddiadau clir, syml, wedi'u hailadrodd o bosibl.

Pa fesurau roddwyd ar waith?

Roedd y fferyllfa yn arddangos lluniau o staff oedd yn gyfrifol am wasanaethau penodol, ynghyd â theitlau eu swyddi, i helpu pobl oedd yn defnyddio'r gwasanaethau hynny.

Sicrhaodd y perchennog fod staff wedi derbyn hyfforddiant ar gydraddoldeb, a'u bod yn gallu adnabod pobl oedd yn dod i'r fferyllfa ac a allai fod angen cefnogaeth ychwanegol arnyn nhw.

1.4 Bod yn agored i adborth a gweithredu ar bryderon

Dylai perchnogion fferyllfeydd fod yn barod i wrando ar adborth a phryderon staff a chleifion, a'u hystyried pan yn briodol. Mae hyn yn cynnwys unrhyw adroddiadau o driniaeth a gwahaniaethu annheg. Fel cyflogwr, rydych chi'n gyfreithiol gyfrifol os yw eich staff yn cyflawni gweithredoedd sy'n gwahaniaethu, yn aflonyddu neu'n erlid yn ystod eu gwaith. Gallwch atal yr ymddygiad hwn os ydych chi'n dweud wrth eich staff beth sy'n ddisgwyliedig ohonynt a sut mae'r gyfraith cydraddoldeb yn berthnasol i'r hyn a wnânt. Byddai ffyrdd o ddweud wrthyn nhw am gyfraith cydraddoldeb yn cynnwys eich polisi cydraddoldeb, hyfforddiant cydraddoldeb penodol a'u telerau cyflogaeth. Os ydych chi'n defnyddio'r rhain, gallwch ddangos eich bod wedi rhoi camau rhesymol ar waith i atal gwahaniaethu ac aflonyddu anghyfreithlon.

Os bydd rhywun yn cwyno, dylech ymchwilio i'r hyn sydd wedi digwydd. Os yw'n briodol, efallai y bydd angen i chi hefyd ddisgyblu'r person sydd wedi gwahaniaethu'n anghyfreithlon yn erbyn neu aflonyddu ar rywun arall.

Dylai fod gennych bolisi cwyno clir, i sicrhau eich bod yn delio â phob cwyn – gan gynnwys rhai'n ymwneud â gwahaniaethu, aflonyddu ac erlid – yn brydlon, yn deg, yn agored ac yn effeithiol.

1.5 Trefniadau indemniad neu yswiriant priodol

I gadw at ddeddfwriaeth cydraddoldeb, rhaid i bob sefydliad sy'n darparu nwyddau, cyfleusterau neu wasanaethau i'r cyhoedd ystyried gwneud 'addasiadau rhesymol' i'w harferion a'r gwasanaethau maen nhw'n eu darparu. Nod y ddyletswydd i wneud addasiadau rhesymol yw sicrhau y gall pobl anabl gael gwasanaethau o safon mor agos â phosibl at yr hyn sy'n cael ei gynnig fel arfer i bobl nad ydyn nhw'n anabl.

Gallai fferyllfa ddarparu addasiadau rhesymol i bobl hŷn neu gleifion anabl sydd angen cymryd meddyginiaeth drwy roi 'cymhorthion' iddyn nhw, fel:

- cynwysyddion 'hawdd eu hagor'
- cynwysyddion aml-adran, wedi'u rhannu'n ddyddiau neu rannau o ddyddiau
- siartiau atgoffa
- larymau (fel hysbysiadau ar ffonau symudol er enghraifft)
- cymhorthion deheurwydd, er enghraifft, i helpu i agor jariau
- capiau potel asgellog neu blaen

Fodd bynnag, ni ddylech dybio y bydd claf o reidrwydd yn elwa o addasiad penodol. Mae'n bwysig sefydlu beth yw'r angen, addasrwydd addasiad, a dewis y claf.

Ar ôl gwneud addasiad, y fferyllfa a'r fferyllydd sy'n gyfrifol amdano. Os yw'r addasiad yn peri niwed, gallai arwain at atebolrwydd proffesiynol a hawliadau indemniad yn erbyn y fferyllfa. Mae enghreifftiau'n cynnwys: siart atgoffa nad yw'r claf yn gallu ei ddeall, neu system monitro dosau sy'n arwain at roi meddyginiaethau anghydnaws neu ddirywiad yn y meddyginiaethau.

1.6 Cadw'r holl gofnodion sydd eu hangen i sicrhau bod gwasanaethau fferyllol yn cael eu cyflawni'n ddiogel

Rhaid i chi sicrhau eich bod yn cadw ac yn diweddaru'r holl gofnodion fferyllol sy'n ofynnol yn ôl y gyfraith – gan gynnwys unrhyw rai sydd

eu hangen i gyflawni eich rhwymedigaethau o ran cydraddoldeb. Bydd hyn yn dangos bod gwasanaethau yn eich fferyllfa yn cael eu darparu'n ddiogel ac yn effeithiol.

1.7 Diogelu preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd cleifion a'r cyhoedd

Dylai perchnogion fferyllfeydd sicrhau bod gwybodaeth sensitif yn cael ei rheoli i ddiogelu preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd eich staff, cleifion ac aelodau o'r cyhoedd sy'n derbyn gwasanaethau fferyllol.

Mae hyn yn arbennig o bwysig ar gyfer gwybodaeth CAC. Mae'r wybodaeth hon yn ddata personol sensitif ac mae gan unigolion bob amser hawl i'r wybodaeth honno gael ei chadw'n gyfrinachol ac wedi ei diogelu. Er enghraifft, os yw aelodau'r tîm fferyllol yn ymwybodol o hanes neu amgylchiadau meddygol unigolyn, dylent ofyn i'r person am ganiatâd cyn rhoi'r wybodaeth honno i rywun arall.

Dylech hefyd fod yn ofalus iawn gyda gwybodaeth CAC eich staff. Bydd monitro proffil eich staff, er nad oes angen i chi wneud hyn yn ôl y gyfraith, yn dangos eich ymrwymiad at gydraddoldeb. Gall hefyd eich helpu i ddeall cyfansoddiad eich gweithlu a'u gwahanol anghenion, yn ogystal â dangos meysydd i'w gwella.

Dim ond y wybodaeth y gallwch ei defnyddio'n effeithiol y dylech ei chasglu. Dylai hefyd fod gennych ddatganiad sy'n ei gwneud yn glir i'ch gweithwyr, ac unrhyw ymgeiswyr am swyddi, pam rydych chi'n casglu'r wybodaeth hon. Dylech gael gweithdrefnau effeithiol ar waith i reoli sut mae gwybodaeth cydraddoldeb yn cael ei chasglu, ei storio, a'i dadansoddi. Rhaid i chi sicrhau bod y wybodaeth a gesglir yn cael ei phrosesu'n deg ac yn gyfreithlon, ac yn unol â **Deddf Diogelu Data 2018**.

Efallai y byddwch yn penderfynu casglu gwybodaeth yn ddienw, a gallai hyn olygu bod pobl yn fwy tebygol o wirfoddoli eu data. Ymhob achos, mae angen i chi eu sicrhau na fydd y wybodaeth y maen nhw'n ei rhoi fyth yn cael ei defnyddio i wahaniaethu yn eu herbyn.

1.8 Diogelu plant ac oedolion agored i niwed

Fe welwch fod eich cyfrifoldebau o dan ddeddfwriaeth cydraddoldeb yn gorgyffwrdd â'r angen i ddiogelu defnyddwyr sy'n agored i niwed.

Dylech ystyried a oes gennych y systemau a'r polisïau cywir ar waith i drin gwybodaeth gyfrinachol a chyfathrebu ag unrhyw asiantaethau perthnasol. Dylech hefyd ystyried a ydych yn darparu'r amgylchedd cywir lle mae cleifion ac aelodau'r cyhoedd yn teimlo'n ddiogel i rannu pryderon a datgelu gwybodaeth bersonol.

Gall materion diogelu godi mewn amgylchiadau gwahanol a gallant effeithio ar sawl grŵp, gan gynnwys:

- plant a phobl ifanc
- menywod, a allai fod yn feichiog neu beidio, a
- phobl drawsryweddol

Gallent hefyd effeithio ar bobl ar sail eu hil, eu crefydd neu eu rhywioldeb. Mae gallu adnabod arwyddion rhybudd a rhoi camau priodol ar waith yn rhan allweddol o'ch fferyllfa'n darparu gwasanaethau diogel ac effeithiol i gleifion a'r cyhoedd.

Rhagfyr 2022

Mae'r enghraifft isod yn dangos sut y gall perchnogion fferyllfeydd fodloni'r gofyniad i amddiffyn preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd staff, cleifion a'r cyhoedd. Efallai na fydd yn berthnasol ym mhob sefyllfa ac efallai y bydd ffyrdd eraill o gyflawni'r gofyniad hwn.

Enghraifft: Diogelu plant ac oedolion agored i niwed

Cyd-destun

Roedd y fferyllfa'n darparu ystod o wasanaethau i bobl â dementia a'u teuluoedd.

Roedd gan lawer o gleifion yn y gymuned ddementia i wahanol raddau. Nododd y fferyllfa fod angen gwell darpariaeth a gwybodaeth i staff, cleifion a gofalwyr.

Pa fesurau roddwyd ar waith?

Penderfynodd un o'r fferyllwyr ymgymryd â hyfforddiant a datblygiad personol, a gweithiodd gyda gweithwyr gofal iechyd proffesiynol eraill – gan gynnwys arbenigwyr - ar brosiect dementia.

Datblygodd y fferyllydd restr o feysydd i'w hystyried mewn fferyllfeydd i'w gwneud yn rhai oedd yn "deall dementia', ar gyfer eu fferyllfa eu hunain i ddechrau. Wedyn, datblygwyd hyn yn 'becyn cymorth' i bob fferyllfa ei ddefnyddio, a oedd yn cynnwys: deunydd hyfforddi i staff fferyllol, asiantaethau i gyfeirio cleifion atynt, ac archwiliad i asesu i ba raddau roedd fferyllfeydd yn "deall dementia. Cafodd y pecyn cymorth ei rannu gyda'r Gymdeithas Fferyllol Frenhinol, ac fe'i defnyddiwyd hefyd gan brifysgol a'i dreialu mewn rhai fferyllfeydd lleol.

Gwnaeth y fferyllfa gysylltiad ag Alzheimer's Scotland a chafodd holl staff y fferyllfa eu hyfforddi gan un o'u gweithwyr allgymorth.

Sefydlodd y fferyllfa glinig galw heibio wythnosol ar gyfer cleifion, gofalwyr a theuluoedd. Roedd hyn yn caniatáu iddyn nhw gael cefnogaeth a mynediad at wasanaethau eraill ac roedd llawer yn dod ac fe ddaeth yn boblogaidd iawn.

Roedd busnesau lleol yn cyfeirio eu cwsmeriaid i'r fferyllfa yn rheolaidd. Hefyd enillodd y fferyllfa wobr am y Fferyllfa Gymunedol Annibynnol Orau am Arloesi am eu gwaith ym maes gofal dementia.

Egwyddor 2: Mae gan staff y pŵer a'r gallu sydd eu hangen i amddiffyn iechyd, diogelwch a lles cleifion a'r cyhoedd.

2.1 Digon o staff â'r cymwysterau a sgiliau addas

Mae nifer y staff a'r cyfuniad sgiliau sydd eu hangen ar gyfer darparu gwasanaethau yn ddiogel ac effeithiol yn dibynnu ar faint, llwyth gwaith, a chyd-destun eich fferyllfa. Fodd bynnag, mae'n bwysig bod cynllun staffio ar gael, gan gynnwys unrhyw gynlluniau wrth gefn. Mae angen i chi hefyd adolygu lefelau staffio'n rheolaidd, a'r sgiliau a'r cymwysterau sydd eu hangen ar aelodau staff. Dylai hyn gynnwys ystyriaethau ynghylch cyfle cyfartal i ymgeiswyr wneud cais am rolau neu swyddi gwahanol, gan sicrhau nad yw pobl o dan anfantais neu'n cael eu gwahaniaethu yn eu herbyn oherwydd nodwedd warchodedig.

Mae cyfraith cydraddoldeb yn caniatáu i chi, fel cyflogwr, rhoi 'camau cadarnhaol' ar waith. Gweithredu cadarnhaol yw'r term a ddefnyddir ar gyfer mesurau gwirfoddol a ganiateir o dan y Ddeddf Cydraddoldeb i gywiro anfantais neu dangynrychiolaeth yn y gweithle o ran pobl sy'n rhannu nodweddion gwarchodedig. Mae'r rhain yn berthnasol yn y gweithle, ac – mewn achosion penodol - wrth ddarparu nwyddau, cyfleusterau neu wasanaethau. Mae amodau statudol hefyd y mae'n rhaid i chi eu bodloni cyn defnyddio mesurau gweithredu cadarnhaol.

Mae'r gyfraith hefyd yn gwahaniaethu rhwng gweithredu cadarnhaol (sy'n gyfreithlon) a chamwahaniaethu cadarnhaol (sy'n anghyfreithlon).

Enghraifft o weithredu cadarnhaol fyddai pe bai cyfansoddiad eich tîm yn wahanol i gyfansoddiad y boblogaeth leol, a chithau'n dymuno annog mwy o ymgeiswyr oedd yn rhannu nodwedd warchodedig benodol i wneud cais.

Rydym yn argymell yn gryf eich bod yn darllen y **cyngor gan y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol (CCHD) ar weithredu cadarnhaol**, a'i ddilyn yn ofalus, er mwyn i chi gael hyn yn iawn. Mae'r canllawiau'n cynnwys enghreifftiau o wahanol fathau o weithredu cadarnhaol a phryd y gallech chi eu defnyddio.

2.2 Staff sydd â'r sgiliau, y cymwysterau a'r galluoedd sydd eu hangen ar gyfer eu rôl a'r tasgau maen nhw'n eu cyflawni

Rydych yn gyfrifol am sicrhau bod y staff i gyd wedi'u hyfforddi'n briodol ac yn gymwys i ddarparu meddyginiaethau a gwasanaethau fferyllol eraill yn ddiogel ac effeithiol. Mae hyn yn cynnwys hyfforddiant o ran cydraddoldeb.

Fel cyflogwr, rhaid i chi sicrhau bod y cyfleoedd rydych chi'n eu cynnig ar gyfer hyfforddiant a datblygu yn rhydd rhag gwahaniaethu anghyfreithlon. Wrth benderfynu ar gyfleoedd hyfforddi, canolbwyntiwch ar anghenion aelodau eich tîm, yn hytrach nag ar eu nodweddion gwarchodedig a'ch rhagdybiaethau. Er enghraifft, wrth ystyried hyfforddiant, peidiwch ag anwybyddu menywod beichiog na phobl ar gyfnod mamolaeth neu dadolaeth.

Ceisiwch fod yn hyblyg o ran y cyfleoedd hyfforddi rydych chi'n eu darparu i'ch gweithwyr. Mae hyn yn golygu sicrhau nad yw arddull, amseru na lleoliad yr hyfforddiant yn rhoi unrhyw un sy'n rhannu nodwedd warchodedig o dan anfantais.

Mae'r enghraifft ganlynol yn dangos sut y gall perchnogion fferyllfeydd fodloni'r gofyniad bod y staff i gyd wedi'u hyfforddi'n briodol ac yn gymwys i ddarparu meddyginiaethau a gwasanaethau fferyllol eraill yn ddiogel. Efallai na fydd yn berthnasol ym mhob sefyllfa ac efallai y bydd ffyrdd eraill o gyflawni'r gofyniad.

Enghraifft: Staff sydd â'r sgiliau, y cymwysterau a'r galluoedd sydd eu hangen ar gyfer eu rôl

Cyd-destun

Sicrhaodd y perchennog fferyllfa fod eu rhaglenni sefydlu a hyfforddi yn adlewyrchu eu hymrwymiadau CAC, ac yn cefnogi staff i nodi a chyflawni eu nodau dysgu.

Pa fesurau roddwyd ar waith?

Roedd rhaglen sefydlu gynhwysfawr ar waith ar gyfer aelodau newydd o'r tîm, yn cwmpasu polisïau cydraddoldeb ac amrywiaeth, chwythu'r chwiban, a chwynion y fferyllfa.

Roedd rhaglen ar waith lle gallai aelodau newydd o'r tîm gysgodi cydweithwyr mwy profiadol wrth ddysgu tasgau amrywiol. Roedd y fferyllfa hefyd wedi cyflwyno system 'cyfeillio' i gefnogi cydweithwyr mewn rolau hyfforddi.

Arweiniodd yr Uwch-arolygydd Fferyllol sesiynau hyfforddi rheolaidd gyda'r holl dîm, ac roedd gan aelodau'r tîm fferyllol fynediad at wahanol fodiwlau hyfforddi. Bu aelodau'r tîm fferyllol yn rhannu gwybodaeth yn rheolaidd am bynciau'n ymwneud â byw'n iach a chynnal sgyrsiau a chyfarfodydd tîm rheolaidd.

Roedd gan y fferyllfa ffurflenni 'cais am hyfforddiant' y gallai aelodau'r tîm eu defnyddio os oeddent am gael unrhyw hyfforddiant penodol neu gefnogaeth bellach. Gallai aelodau'r tîm nodi a fydden nhw'n elwa o ddysgu un wrth un ac a oedden nhw'n gallu gwneud hyfforddiant ychwanegol y tu allan i'w horiau contract. Roedd hyn yn caniatáu hyblygrwydd i weithwyr ac yn darparu ar gyfer pobl anabl a phobl ag ymrwymiadau crefyddol neu gyfrifoldebau gofalu.

Roedd penderfyniad perchennog y fferyllfa i fuddsoddi amser ac ymdrech mewn hyfforddi staff yn golygu bod staff mewn sefyllfa dda i ddarparu gwasanaethau diogel ac effeithiol i gleifion a'r cyhoedd, a'u bod yn trin pawb ag urddas a pharch.

2.3 2.4, 2.5 Grymuso staff a diwylliant dysgu agored

Fel perchennog fferyllfa, chi sy'n gyfrifol am sicrhau bod staff bob amser yn gallu cyflawni eu rhwymedigaethau proffesiynol a chyfreithiol. Rhaid iddynt deimlo eu bod yn gallu rhoi adborth a chodi pryderon - gan gynnwys am wahaniaethu - heb ofni cael eu haflonyddu na'u herlid.

Bydd diwylliant eich fferyllfa yn dibynnu ar eich arweiniad. Os byddwch yn dangos eich ymrwymiad i gydraddoldeb a hawliau dynol o ddechrau cyflogaeth eich staff a'i wneud yn rhan o'ch diwylliant sefydliadol, bydd eich staff yn teimlo cymhelliant. Byddwch hefyd yn gallu denu a chadw gweithwyr gwerthfawr. Os yw trin pawb ag urddas a pharch yn arferiad naturiol yn eich fferyllfa, rydych yn llawer llai tebygol o gael achos o wahaniaethu, bwlio neu aflonyddu wedi'i ddwyn yn eich erbyn chi a'ch tîm.

Os oes gennych ddiwylliant agored a chynhwysol, yn rhydd rhag aflonyddu a rhagfarn, bydd gennych dîm fferyllol ymroddedig sy'n cymhwyso egwyddorion cydraddoldeb a hawliau dynol at eu gwaith.

Os yw aelod o'ch tîm eisiau cwyno am wahaniaethu, gall godi hyn gyda chi, neu wneud hawliad mewn Tribiwnlys Cyflogaeth. Byddai er lles i chi osgoi tribiwnlys, a allai fod yn hir, yn gostus, ac yn niweidiol i enw da eich fferyllfa. Gallech osgoi hyn drwy wneud eich staff yn hyderus y bydd eu cwynion am wahaniaethu yn cael eu trin o ddifrif. Dylen nhw wybod sut i godi pryder – yn anffurfiol, neu drwy ddefnyddio gweithdrefn gwyno benodol – a gwybod y dilynai canlyniadau pe bai rhywun wedi gwahaniaethu'n anghyfreithlon. Dylent hefyd deimlo eu bod yn gallu cael cyngor yn y fferyllfa, neu o'r tu allan (gan undebau, elusennau, y CFfC neu gyrff eraill), cyn penderfynu a ddylid codi pryder ai peidio.

Mae'r enghraifft ganlynol yn dangos sut y gall perchnogion fferyllfeydd fodloni'r gofyniad i sicrhau bod staff bob amser yn gallu cyflawni eu rhwymedigaethau proffesiynol a chyfreithiol eu hunain. Efallai na fydd yn berthnasol ym mhob sefyllfa ac efallai y bydd ffyrdd eraill o gyflawni'r gofyniad.

Enghraifft: Grymuso staff a diwylliant dysgu agored

Beth yw'r her?

Codwyd pryder gan aelod staff am ymddygiad amhroffesiynol a gwahaniaethol un o'u cydweithwyr fferyllol. Roedd hyn yn seiliedig ar arsylwi agwedd y fferyllydd tuag at yr achwynydd a phobl eraill.

Dywedodd yr achwynydd ei fod wedi bod yn ofidus oherwydd ymddygiad y fferyllydd dan sylw.

Beth oedd y mesurau roddwyd ar waith?

Fe wnaeth perchennog y fferyllfa ymchwilio i'r gŵyn drwy siarad gydag aelodau eraill y tîm a'r aelod cofrestredig dan sylw a thrwy arsylwi ar ei ymddygiad. Wedyn rhoddwyd y camau roedd eu hangen ar waith i ddelio â'r pryderon gafodd eu codi.

Roedd y camau hyn yn cynnwys rhoi ymddiheuriad ffurfiol i'r achwynydd a rhoi cymorth iddo gyda'i iechyd meddwl. Cofnodwyd y gŵyn hefyd ar ffeil y fferyllydd. Cafodd yr holl dîm hyfforddiant gloywi ar gydraddoldeb a'u hatgoffa am y gwahanol ffyrdd o godi pryder - gan weithwyr ac aelodau'r cyhoedd. Fe gawson nhw hefyd gefnogaeth gyda'u hiechyd meddwl.

Bu'n rhaid i berchennog y fferyllfa benderfynu a oedd angen camau disgyblu. Penderfynwyd bod y camau oedd eisoes wedi eu rhoi ar waith - oedd yn cynnwys yr hyfforddiant ychwanegol a'r ymddiheuriad - yn briodol yn yr achos hwn.

Egwyddor 3: Mae amgylchedd a chyflwr y lleoliad y darperir gwasanaethau fferyllol ynddo, ac unrhyw leoliadau cysylltiedig, yn amddiffyn iechyd, diogelwch a lles cleifion a'r cyhoedd.

Rhaid i chi sicrhau bod adeiladau eich fferyllfa yn ddiogel ac yn addas ar gyfer darparu gwasanaethau i gleifion ac aelodau'r cyhoedd. Wrth gynllunio ac adolygu addasrwydd eich safle, dylech ystyried anghenion pobl sydd â gwahanol nodweddion gwarchodedig, gan gynnwys y rhai sydd ag anawsterau symudedd neu ddeall.

Rhaid i chi sicrhau siŵr nad oes unrhyw un yn cael ei wahaniaethu'n anghyfreithlon yn ei erbyn, na'i aflonyddu neu ei erlid wrth ddefnyddio eich safle. Mae hyn yn dibynnu ar ymwybyddiaeth ac agwedd eich staff i raddau. Ond mae'r amgylchedd yn eich fferyllfa hefyd yn effeithio arno, a sut mae'n gweithio o ran diogelu preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd y bobl rydych chi'n eu gwasanaethu.

Fe welwch chi enghreifftiau o'r hyn mae fferyllfeydd wedi ei wneud yn y maes hwn yn y blwch isod. Efallai na fydd yn berthnasol ym mhob sefyllfa ac efallai y bydd ffyrdd eraill o gyflawni'r gofyniad.

Enghraifft: Amgylchedd a chyflwr y safle

- Roedd fferyllfa yn darparu bythau preifat ar gyfer brechiadau COVID-19. Helpodd hyn i ddiogelu preifatrwydd ac urddas pobl os oedd angen iddynt dynnu unrhyw ddillad cyn cael eu brechu. Defnyddiwyd ffonau diwifr mewn un fferyllfa i alluogi staff i gynnal sgyrsiau preifat i ffwrdd o'r ardal gyhoeddus. Roedd hyn yn arbennig o bwysig i bobl oedd yn dymuno trafod materion sensitif, fel:
  - agweddau ar eu cyflwr hirdymor
  - ailbennu rhywedd, neu
  - effaith ymprydio crefyddol ar eu hiechyd a'u lles
- Roedd yr ystafell ymgynghori mewn fferyllfa o faint addas i ddarparu ar gyfer pobl, yn ogystal â'u gofalwyr, rhieni neu hebryngwyr. Roedd ei drws yn ddigon llydan i ganiatáu mynediad i bobl ag anawsterau symudedd. Roedd yr ystafell yn lân, yn daclus ac roedd arwyddion da ati er hwylustod i bobl â namau gwybyddol neu weledol. Hyrwyddwyd ei defnydd yn rheolaidd gan aelodau'r tîm fferyllol i bobl oedd yn ymweld â'r fferyllfa.
- Roedd gan un fferyllfa nifer o systemau ar waith i gasglu adborth rheolaidd gan gleifion. Roedd hyn yn cynnwys arolwg blynyddol, yn ogystal ag adborth dienw gan 'siopwyr dirgel' rheolaidd. Adolygodd y tîm ganlyniadau'r arolygon a defnyddio'r adborth I wella cynllun a dyluniad y

fferyllfa. Roedd hyn, yn ddiweddar, wedi cynnwys:

- gosod drws awtomatig i wella hygyrchedd
- ardal eistedd benodol ar gyfer pobl oedd yn aros am wasanaethau
- gosod ystafell ymgynghori o faint addas, a
- 'phod ymgynghori' ar wahân

Roedd hyn yn galluogi'r fferyllfa i ddarparu ei gwasanaethau mewn ffordd breifat a chyfrinachol.

Egwyddor 4: Mae'r ffordd y darperir gwasanaethau fferyllol, gan gynnwys rheoli meddyginiaethau a dyfeisiau meddygol, yn amddiffyn iechyd, diogelwch a lles cleifion

4.1 Gwasanaethau fferyllol hygyrch

Rydych yn gyfrifol am sicrhau bod eich gwasanaethau'n hygyrch i gleifion a'r cyhoedd. Nid hygyrchedd ffisegol eich safle yn unig mo hyn. Mae hefyd yn golygu bod yn rhaid i'ch gwasanaethau fod ar gael ac wedi'u darparu'n ddigonol, ar yr adeg iawn, yn y lle iawn, ac yn y ffordd iawn.

Bydd asesu risgiau ac effaith ar gydraddoldeb yn drylwyr ac yn barhaus yn caniatáu ichi asesu hygyrchedd eich safle fferyllol, ac ystyried unrhyw addasiadau rhesymol y gallai fod angen i chi eu gwneud.

Gallech hefyd ystyried addasiadau ar gyfer pobl sy'n rhannu un neu ragor o'r nodweddion gwarchodedig – er enghraifft, pobl hŷn sy'n ymweld â'ch fferyllfa, neu aelodau staff sy'n feichiog.

Dylech feddwl am bob agwedd ar eich safle, gan gynnwys:

- sut mae pobl yn dod i mewn ac yn gwneud eu ffordd o gwmpas y fferyllfa
- sut mae pobl yn cyfathrebu gyda staff
- unrhyw arwyddion a gwybodaeth rydych yn eu darparu
- unrhyw ddesgiau, cownteri a mannau aros

Os ydych chi'n darparu rhai neu'ch holl wasanaethau dros y rhyngrwyd, mae angen i chi feddwl hefyd am hygyrchedd eich 'mangre' rhithwir – eich gwefan – a gwneud yn siŵr ei fod yn rhydd rhag gwahaniaethu. Er enghraifft, rhaid i chi beidio â chaniatáu i unrhyw wybodaeth neu hysbysebion gwahaniaethol ymddangos ar eich gwefan, a rhaid i chi wneud addasiadau rhesymol i sicrhau bod eich gwefan yn hygyrch i bobl anabl.

Enghreifftiau: addasiadau rhesymol

- Darparu lifftiau, drysau llydan neu awtomatig, canllaw neu rampiau ar gyfer pobl ag anawsterau symudedd.
- Llefydd parcio wedi eu neilltuo ar gyfer pobl anabl.
- Arwyddion 'cyffwrdd', er enghraifft arwyddion gyda braille neu brint wedi'i godi, a gwybodaeth brint mewn gwahanol fformatau ar gyfer pobl â nam ar eu golwg.
- Darparu system dolen clyw ar gyfer pobl â nam ar eu clyw.
- Sicrhau bod y fynedfa a'r allanfa o liw gwahanol i ddrysau eraill, neu y gellir eu hadnabod yn hawdd mewn rhyw ffordd arall gan bobl sy'n dod i mewn i'r fferyllfa. Bydd hyn yn helpu pobl â nam ar eu golwg a phobl â golwg rannol, yn ogystal â phobl ag anableddau dysgu.
- Sicrhau bod arwyddion clir yn y fferyllfa.
- Rhoi cyfarwyddiadau clir a chymorth unigol i bobl ag anableddau dysgu, gyda phethau fel llenwi ffurflenni.
- Defnyddio pictogramau i helpu pobl ag anawsterau dysgu neu bobl sy'n siarad ieithoedd eraill.

- Defnyddio gwasanaethau cyfieithu/dehongli i bobl y mae eu defnydd o'r Saesneg yn gyfyngedig.
- Os oes gennych wefan, darparu meddalwedd testun i leferydd ar gyfer pobl â nam ar eu golwg. Gallech wneud addasiadau eraill i ateb gofynion pobl sy'n methu defnyddio llygoden, ac i bobl sydd â dyslecsia ac anawsterau dysgu.

Mae'r enghraifft ganlynol yn dangos sut y gall perchnogion fferyllfeydd fodloni'r gofyniad i sicrhau bod gwasanaethau'n hygyrch i gleifion a'r cyhoedd. Efallai na fydd yn berthnasol ym mhob sefyllfa ac efallai y bydd ffyrdd eraill o gyflawni'r gofyniad.

Enghraifft: Lleoliad fferyllol diogel a hygyrch

Cyd-destun

Cynhaliodd y fferyllfa hon mewn canolfan siopa asesiadau risg wedi'u targedu ac ystyried anghenion a chyfansoddiad ei chymuned leol, er mwyn sicrhau bod mynediad hawdd i'w safle a'i gwasanaethau.

Pa fesurau roddwyd ar waith?

Roedd mynediad ffisegol da i'r fferyllfa drwy fynedfa wastad oedd yn agor i ganolfan siopa wastad. Roedd eiliau eang yn caniatáu i bramiau, cadeiriau olwyn a phobl anabl symud o gwmpas yn hawdd yn y fferyllfa. Roedd desg dderbynfa isel ar ben draw'r cownter dosbarthu oedd yn caniatáu mynediad i gadeiriau olwyn. Roedd hyn yn caniatáu i gleifion gyrraedd desg i lofnodi presgripsiynau a derbyn eu meddyginiaeth.

Roedd system dolen glyw ar waith, ac roedd gan staff strategaethau i sicrhau bod cleifion â nam ar eu clyw yn deall sut i ddefnyddio eu meddyginiaethau.

Darparwyd labeli print bras a thaflenni cyfarwyddiadau print bras i bobl oedd eu hangen. Ymhlith y strategaethau eraill a ddefnyddiwyd i helpu cleifion roedd:

- labelu rhai diferion llygad ar y botel a rhai ar y carton fel y gallai cleifion wahaniaethu'n hawdd rhyngddyn nhw
- cyflenwi tabledi oedd eisoes wedi eu torri yn eu hanner, ac
- ail-becynnu tabledi o bothelli plastig i boteli â thopiau plaen

Cafodd yr holl strategaethau hyn eu hasesu ar gyfer risg a nodwyd ar gofnod meddyginiaeth cleifion (PMR) i sicrhau bod meddyginiaethau bob amser yn cael eu cyflenwi fel hyn.

4.2 Gwasanaethau fferyllol diogel ac effeithiol

Bydd cael polisi cydraddoldeb ar waith a sicrhau bod pawb sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau wedi cael hyfforddiant cydraddoldeb yn helpu i osgoi gwahaniaethu anghyfreithlon ac i hyrwyddo cydraddoldeb. Bydd aelodau o'ch tîm yn ymwybodol o egwyddorion cydraddoldeb ac o'r angen i roi mwy o amser, gofal wedi'i dargedu, neu gymorth digonol i bobl sydd ei angen.

Rydych hefyd yn gyfrifol am sicrhau bod eich gwasanaethau fferyllol yn gynhwysol, ac yn ymateb i anghenion amrywiol a gwahaniaethau diwylliannol y cymunedau a wasanaethwch.

Rhaid i chi fod yn fodlon:

- nad yw pobl sy'n rhannu unrhyw un o'r nodweddion gwarchodedig dan anfantais, ac
- nad yw'r gofal y maen nhw'n ei dderbyn yn cael ei beryglu gan fylchau yn eich gwasanaeth na gan ddiffyg ymwybyddiaeth o'u hanghenion penodol

Gallech ystyried ychwanegu arwyddion clir, fel posteri cynwysoldeb, i sicrhau bod pawb yn teimlo bod croeso yn eich fferyllfa, ac i'w sicrhau y byddant yn cael eu trin ag urddas a pharch.

Mae fferyllfeydd mewn sefyllfa unigryw, o'u cymharu â gwasanaethau iechyd a gofal eraill. Maen nhw yng nghanol cymunedau lleol ac yn y sefyllfa orau i adnabod a delio ag anghydraddoldebau iechyd ymhlith y boblogaeth leol. Mae gwahaniaethau annheg o ran canlyniadau iechyd corfforol, lles meddyliol a disgwyliad oes wedi cael eu gwneud yn waeth gan bandemig COVID-19.

Gallwch asesu anghenion pobl sy'n dod i'ch fferyllfa bob dydd a'r anawsterau a wynebant. Gall y rhain fod yn benodol i rai grwpiau economaidd-gymdeithasol neu ethnig.

Gallai eich rôl wrth fynd i'r afael ag anghydraddoldebau iechyd gynnwys defnyddio gwasanaethau gofal sylfaenol ac iechyd cyhoeddus a mentrau atal mewn ffordd wybodus. Mae hyn yn cynnwys, er enghraifft, ddefnyddio'r gwasanaethau dehongli a chyfieithu sydd ar gael yn lleol wrth drin cleifion y GIG, neu ddefnyddio gwasanaethau masnachol eraill. Gallai hefyd gynnwys cefnogaeth arweinwyr cymunedol a ffydd lleol a defnyddio arbenigedd ac ymwybyddiaeth ddiwylliannol eich staff eich hun. Er enghraifft, gallai eu gallu i siarad ieithoedd a ddefnyddir yn gyffredin yn yr ardal helpu i ddileu rhwystrau iaith a chyfathrebu a delio â lefelau amrywiol o lythrennedd.

Gall defnyddio staff sy'n siarad ieithoedd eraill helpu i sicrhau bod gan bobl sy'n derbyn gwasanaethau fferyllol y wybodaeth sydd ei hangen arnynt am eu meddyginiaeth a sut i'w chymryd mewn ffordd hygyrch. Ond wrth ddefnyddio staff neu'r gymuned leol i ddileu rhwystrau iaith a chyfathrebu, mae'n bwysig adnabod a rheoli risgiau. Dylech ystyried a yw lefel rhuglder yn yr iaith yn caniatáu dehongli'n gywir yn enwedig pan fo termau technegol ar waith. Un enghraifft o hyn fyddai rhoi cyfarwyddiadau o ran mewnosod pesarïau a thawddgyffuriau. Dylech hefyd ystyried a oes modd cynnal preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd y bobl sy'n defnyddio eich gwasanaethau.

Rhywbeth sy'n gyffredin i fferyllfeydd sy'n darparu gwasanaethau rhagorol yw bod unigolion yn ganolog iddynt. Mae'r staff yn barod i wrando ar bobl, ac i adnabod ac ymateb i'w anghenion presennol a'u darpar anghenion. Er enghraifft, os byddwch yn dod yn ymwybodol bod rhai grwpiau o bobl yn wynebu anfantais, byddwch yn dangos ymarfer da os rhowch gamau cadarnhaol ar waith i fynd i'r afael â'u hanghenion.

Fel gyda'r cyfan a wnewch, disgwyliwn i chi ddefnyddio 'diwydrwydd dyladwy' a bod â threfniadau llywodraethu'n gefn i'ch holl weithredoedd.

Mae'r enghraifft ganlynol yn dangos sut y gall perchnogion fferyllfeydd fodloni'r gofyniad i ddarparu gwasanaethau fferyllol diogel ac effeithiol. Efallai na fydd yn berthnasol ym mhob sefyllfa ac efallai y bydd ffyrdd eraill o gyflawni'r gofyniad.

Enghraifft: Gwasanaethau fferyllol diogel ac effeithiol

Cyd-destun

Roedd y fferyllfa yn gweithio â rhanddeiliaid lleol ac eraill i adnabod a cheisio goresgyn y rhwystrau i frechiadau COVID-19 ymhlith grwpiau o gefndiroedd lleiafrifol ethnig

Pa fesurau roddwyd ar waith?

Bu'r prif fferyllydd yn gweithio gydag arweinwyr cymunedol lleol i adnabod mannau y gellid eu defnyddio fel 'clinigau allgymorth' lle gallai pobl gael eu brechu. Gan fod pobl eisoes yn ymddiried yn eu harweinwyr lleol, roedden nhw'n fwy tebygol o ddefnyddio'r clinigau allgymorth hyn.

O ganlyniad i'r sgyrsiau hyn, bu'r prif fferyllydd yn gweithio gyda GIG Lloegr i newid eu contract fel y gallai'r brechiad gael ei roi yn y gwahanol leoliadau roedden nhw wedi'u trefnu.

Bu'r fferyllydd hefyd yn gweithio gyda'r cyfryngau lleol i ateb 'newyddion ffug' o'r cyfryngau cymdeithasol, ac i ddelio gyda mythau a nerfusrwydd hanesyddol ymysg y gymuned. Roedd hyn er mwyn ceisio cynyddu'r nifer oedd yn manteisio ar y brechiad o blith rhai lleiafrifoedd ethnig.

Cafodd pobl oedd yn defnyddio'r gwasanaeth le preifat i gael eu brechu, oedd yn parchu eu hurddas. Roedden nhw hefyd yn gallu dewis cael eu brechu gan rywun o rywedd penodol. Roedd aelodau o'r tîm fferyllol yn gallu siarad ieithoedd gwahanol, felly gallent esbonio'r broses pan nad Saesneg oedd dewis iaith y person.

Egwyddor 5: Mae'r offer a'r cyfleusterau a ddefnyddir wrth ddarparu gwasanaethau fferyllol yn amddiffyn iechyd, diogelwch a lles cleifion a'r cyhoedd.

Yn yr un ffordd â gyda'ch lleoliad fferyllol, rhaid i'r offer a'r cyfleusterau a ddefnyddir yn eich fferyllfa fod yn ddiogel ac yn addas ar gyfer darparu gwasanaethau fferyllol. Mae hyn yn cynnwys unrhyw offer a chyfleusterau rydych yn eu defnyddio fel addasiadau rhesymol i fodloni anghenion cleifion, defnyddwyr gwasanaethau a'ch staff.

O ran addasiadau a wneir ar gyfer eich staff, boed yn gysylltiedig ag anabledd neu nodwedd warchodedig arall (er enghraifft, beichiogrwydd), mae'n syniad da eu trafod gyda'r aelod staff penodol i sicrhau eu bod yn addas ac yn effeithiol.

Atodlen 1:
Y naw nodwedd warchodedig o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010

Nodwedd Warchodedig	Beth mae hyn yn ei olygu o dan y Ddeddf	Adnoddau
Oedran	Person sy'n perthyn i oedran arbennig, neu ystod o oedrannau. Gallai gwahaniaethu fod ar sail oedran go iawn neu ganfyddiad ynghylch oed rhywun, neu ar sail eu cysylltiad â rhywun o oedran neu grŵp oedran penodol.	**Age UK** **Centre for ageing better** **Older people, CPPE** **Independent Age** **Children's Rights Alliance for England**
Anabledd	Nam corfforol neu feddyliol sy'n cael effaith 'sylweddol' a 'hirdymor' negyddol ar allu person i wneud gweithgareddau arferol dyddiol. Ystyr 'sylweddol' yw bod y nam yn fwy na dibwys, ac mae 'hirdymor' yn golygu bod yn rhaid i'r nam fod wedi para am y flwyddyn ddiwethaf, neu fod disgwyl iddo bara am 12 mis neu fwy.	**Cynllun Mynediad i Waith y Llywodraeth** **Business Disability Forum** **Consulting with people with physical disabilities programme, CPPE** **Cynllun Hyderus o ran Anabledd** **Disability Matters** **Disability Rights UK** **Enhance the UK** **Hidden disabilities UK** **Learning disabilities programme, CPPE** **MIND** **Rethink Mental Illness**

Nodwedd Warchodedig	Beth mae hyn yn ei olygu o dan y Ddeddf	Adnoddau
Anabledd (Parhad)		**Safon Cydraddoldeb Anabledd Gweithlu'r GIG** **Coleg Fferylliaeth Iechyd Meddwl** **PDA Disabled Pharmacists' Network (Ability)** **SCOPE**
Ailbennu Rhywedd	Y broses o symud o un rhyw i un arall. Gwahaniaethu ar sail ailbennu rhywedd yw pan fydd pobl yn cael eu trin yn wahanol am eu bod yn drawsryweddol. Er mwyn cael eu hamddiffyn rhag gwahaniaeth ar sail ailbennu rhywedd, nid oes angen i bobl fod wedi cael unrhyw driniaeth na llawdriniaeth benodol i newid o'u rhyw biolegol i'r rhywedd o'i ddewis. Gallant fod ar unrhyw gam yn y broses trawsnewid - o'r adeg pan fyddan nhw'n ystyried ailbennu eu rhywedd hyd at fod yn mynd drwy'r broses ailbennu rhywedd, neu wedi cwblhau'r broses.	**Mermaids** **Canolfan Genedlaethol Cydraddoldeb Trawsryweddol** **Sparkle** **Transgender Law Center** **Cymdeithas Ymchwil ac Addysg Hunaniaeth Rhywedd** **Transgender healthcare - consulting with dignity and respect, CPPE**
Priodas a phartneriaeth sifil	Undeb rhwng dyn a menyw neu rhwng cwpl o'r un rhyw yw priodas. Gall cyplau o'r un rhyw hefyd gydnabod eu perthynas yn gyfreithiol fel 'partneriaeth sifil'. Rhaid i bartneriaid sifil a chyplau o'r un rhyw beidio â chael eu trin yn llai ffafriol na chyplau priod eraill (ac eithrio pan ganiateir hyn gan y Ddeddf Cydraddoldeb).	**Gwahaniaethu ar sail priodas a phartneriaeth, Cyngor ar Bopeth**

Rhagfyr 2022

Nodwedd Warchodedig	Beth mae hyn yn ei olygu o dan y Ddeddf	Adnoddau
Beichiogrwydd a mamolaeth	Beichiogrwydd yw'r cyflwr o fod yn feichiog neu'n disgwyl babi. Mae mamolaeth yn cyfeirio at y cyfnod ar ôl genedigaeth, a chaiff ei chysylltu â chyfnod i ffwrdd o'r gwaith mewn cyd-destun cyflogaeth. Mewn cyd-destunau heblaw am y gwaith, caiff pobl eu diogelu rhag cael eu gwahaniaethu yn eu herbyn ar sail mamolaeth am 26 wythnos ar ôl rhoi genedigaeth, ac mae hyn yn cynnwys trin menyw yn anffafriol oherwydd ei bod yn bwydo ar y fron.	**Maternity Action** **MumsAid** **Pregnant then Screwed** **Gwasanaeth Cyngor ar Feichiogrwydd Prydain (BPAS)** **Working Families** **Families need Fathers**
Hil	Mae hil yn cyfeirio at grŵp o bobl a ddiffinnir gan eu hil, lliw, a chenedligrwydd (gan gynnwys dinasyddiaeth). Mae hil hefyd yn cynnwys grwpiau ethnig a hil. Gall grŵp hil gynnwys dau neu fwy o grwpiau hil gwahanol, er enghraifft Prydeinwyr du, Asiaid Prydeinig, Siciaid Prydeinig, Iddewon Prydeinig, Sipsiwn Romani a Theithwyr Gwyddelig.	**Runnymede Trust** **Race Equality First** **Race Equality Foundation** **Race Equality Matters** **Arsyllfa Hil ac Iechyd y GIG** **Safon Cydraddoldeb Hiliol y GIG** **PDA BAME (Black, Asian and Minority Ethnic) Pharmacists' Network**

Nodwedd Warchodedig	Beth mae hyn yn ei olygu o dan y Ddeddf	Adnoddau
Crefydd neu gred	Mae crefydd yn cyfeirio at unrhyw grefydd, gan gynnwys diffyg crefydd. Mae cred yn cyfeirio at unrhyw gred grefyddol neu athronyddol ac mae'n cynnwys diffyg cred. Yn gyffredinol, dylai cred effeithio ar ddewisiadau bywyd pobl neu ar y ffordd maen nhw'n byw cyn iddo gael ei gynnwys dan y diffiniad.	**Cymorth Cristnogol** **Christian Medical Fellowship** **Hindu Council UK** **Islamic Relief** **The Jewish Council for Racial Equality** **Institute of Jainology** **Faith in Older People** **Humanists UK** **National Secular Society**
Rhyw	Dyn neu fenyw. Gallai gwahaniaethu fod ar sail rhyw go iawn rhywun neu ganfyddiad ynghylch rhyw rhywun, neu ar sail eu cysylltiad â rhywun o ryw penodol.	**National Alliance of Women's Organisations (NAWO)** **Cymdeithas Fawcett** **Womankind** **UK Feminista** **Centre for Women's Justice** **Forward** **End Violence Against Women** **Cymorth i Fenywod** **Close the Gap** **ManKind Initiative** **Men and boys Coalition** **National Association of Women Pharmacists (NAWP), PDA**

Rhagfyr 2022

Nodwedd Warchodedig	Beth mae hyn yn ei olygu o dan y Ddeddf	Adnoddau
Cyfeiriadedd Rhywiol	A yw atyniad rhywiol person tuag at ei ryw ei hun, y rhyw arall neu i'r ddau ryw. Mae Deddf Cydraddoldeb 2010 yn dweud na ddylai pobl gael eu gwahaniaethu yn eu herbyn oherwydd eu cyfeiriadedd rhywiol go iawn neu ganfyddiad ohono, neu oherwydd eu cysylltiad â rhywun sydd â chyfeiriadedd rhywiol penodol.	**Stonewall** **LGBT Foundation** **The National LGBT Partnership** **LGBT Youth Scotland** **MindOut** **PDA LGBT+ (Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender) Pharmacists' Network** **The Proud Trust**

Atodiad 2: Ffynonellau gwybodaeth ddefnyddiol arall

Sefydliad	Adnoddau
Gwasanaeth Cynghori, Cymodi a Chyflafareddu	**acas.org.uk**
Comisiwn Ansawdd Gofal	**How can a focus on equality and human rights improve the quality of care in times of financial constraint?** **Declare Your Care: People from black and ethnic minority communities**
Comisiwn ar Hil ac Anghyfartaledd Ethnig	**The report of the Commission on Race and Ethnic Disparities (2021)**
CPPE	**Culturally competent person-centred care**
Diverse Cymru	**diversecymru.org.uk**
Yr Adran Iechyd a Gofal Cymdeithasol	**Rheoli Staff y GIG ac Ansawdd y Gwasanaeth Iechyd, Adroddiad annibynnol (2011)**
Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol	**Canllawiau'r Ddeddf Cydraddoldeb** **Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus** **Beth yw addasiadau rhesymol?** **Asesiadau o'r Effaith ar Gydraddoldeb**
Equally Ours	**equallyours.org.uk**
Cyngor Fferyllol Cyffredinol (CFfC)	**Cyflawni cydraddoldeb, gwella amrywiaeth a meithrin cynhwysiant: ein strategaeth ar gyfer newid 2021 – 2026** **Hyb gwybodaeth GPhC**

Rhagfyr 2022

Sefydliad	Adnoddau
Y Sefydliad Iechyd	**Ideas into action: person-centred care in practice (2014)**
Y Gweithgor Iechyd a Diogelwch	**hse.gov.uk**
Health Watch	**COVID-19: What can pharmacists learn from people's experiences of services? (2021)**
Legislation gov.uk	**Deddf Cydraddoldeb 2010**
LGBT Foundation	**Hidden Figures: LGBT Health Inequalities in the UK (2020)** **Good practice guide to monitoring sexual orientation and trans status (2021)** **Hidden Figures: The impact of the COVID-19 pandemic on LGBT communities in the UK, Mai 2020, 3ydd argraffiad (2020)**
National Dignity Council	**dignityincare.org.uk**
Ymddiriedolaeth Lythrennedd Genedlaethol	**Llythrennedd oedolion**
NHS England	**NHS Accessible Information Standard** **Guidance for Commissioners: Interpreting and Translation Services in Primary Care (2019)**
NHS X	**NHS Records Management Code of Practice (2021)**
NHS Scotland	**Interpreting, communication support and translation national policy (2020)**
Ymddiriedolaeth Nuffield	**Ethnicity coding in English health service datasets (2021)**
Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth (CNB)	**The Progress and Outcomes of Black and Minority Ethnic (BME) Nurses and Midwives through the Nursing and Midwifery Council's Fitness to Practise Process (2017)**

Sefydliad	Adnoddau
Pharmacist Support/Cymorth Fferyllwyr	**pharmacistsupport.org**
Pharmacists' Defence Association	**the-pda.org**
PSNC	**PSNC Briefing 01/16: Equality Act 2010 (Ionawr 2016)**
Public Health England	**Pharmacy and people with learning disabilities: making reasonable adjustments to services (2017)** **Language interpreting and translation: migrant health guide (2017)** **Reducing health inequalities: system, scale and sustainability (2017)** **Pharmacy teams – seizing opportunities for addressing health inequalities**
Y Gymdeithas Fferyllol Frenhinol	**Joint National Statement of Principles on Inclusive Pharmacy Professional Practice (Medi 2020)** **Joint National Plan for Inclusive Pharmacy Practice in England (Mawrth 2021)** **Improving Inclusion and Diversity across our profession: our strategy for pharmacy 2020 – 2025**
The Diversity Trust	**diversitytrust.org.uk**
Yr Ymddiriedolaeth Cydraddoldeb	**equalitytrust.org.uk**
Llywodraeth Cymru	**Mwy na geiriau: Cymraeg yn y Gweithle** (2019)

Atodiad 3: Arolwg canllawiau ar gydraddoldeb gyda phanel cyhoeddus y CFfC: adroddiad dadansoddi

Cyflwyniad

Rhwng Ebrill a Mehefin 2022, ymgynghoron ni ar ein canllawiau newydd ar gydraddoldeb ar gyfer fferyllfeydd. Mae **manylion yr ymgynghoriad ac adroddiad dadansoddi'r canfyddiadau** i'w gweld ar ein gwefan.

Ar yr un pryd, cynhaliwyd arolwg gydag aelodau ein panel cyhoeddus. Digwyddodd hyn rhwng 27 Ebrill a 6 Mehefin 2022. Cawsom **63** o ymatebion. Mae'r adroddiad hwn yn ddadansoddi'r canfyddiadau.

Yn yr arolwg fe ofynnon ni am:

- brofiadau cadarnhaol pobl wrth ddefnyddio fferyllfeydd
- unrhyw rwystrau roedden nhw'n eu hwynebu, ac
- unrhyw welliannau y gallen nhw eu hawgrymu

Gofynnon ni hefyd am eu profiadau cadarnhaol a'u rhwystrau wrth ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd eraill. Gofynnon ni i bobl oedd yn cymryd rhan ystyried eu profiad eu hunain a rhai aelodau o'u teuluoedd. Mae cwestiynau'r arolwg i'w gweld yn **Atodiad 4**.

Bwriad yr arolwg oedd rhoi darlun mwy i ni o sut brofiad oedd hi i bobl wrth ddefnyddio gwasanaethau fferyllol a gofal iechyd. Mae hyn yn agwedd bwysig ar ein strategaeth CAC. Mae'n egluro ein hymrwymiad i wella'r ffordd rydyn ni'n meddwl am 'brofiad byw' cleifion a'u barn ar CAC, a chynnwys hynny yn y gwaith a wnawn.

Gofynnwyd i'r cyfranogwyr a fydden nhw'n fodlon cael eu dyfynnu, neu i'w profiadau gael eu datblygu'n astudiaeth achos byr. Cytunodd **54** o gyfranogwyr i hyn. Rydym wedi defnyddio dyfyniadau uniongyrchol o'u hymatebion yma. Yn y dyfodol rydym yn bwriadu datblygu astudiaethau achos a defnyddio dyfyniadau o ymatebion i helpu i ddod â'r canllawiau cydraddoldeb ar gyfer fferyllfeydd yn fyw.

Crynodeb o'r canfyddiadau

Profiadau cadarnhaol o ran gwasanaethau fferyllol a gofal iechyd eraill

Dangosodd y rhan fwyaf o sylwadau cyffredinol nad oedd pobl wedi profi unrhyw rwystrau at gael gofal diogel ac effeithiol gan fferyllfeydd na gwasanaethau gofal iechyd ehangach.

Dywedodd y rhan fwyaf o bobl eu bod wedi cael gwasanaethau effeithlon, fel presgripsiynau rheolaidd bob amser yn barod a

meddyginiaethau'n parhau i gael eu cyflenwi yn ystod cyfnodau clo pandemig COVID-19.

Cafodd derbyn gofal oedd yn canolbwyntio ar yr unigolyn hefyd ei nodi gan y rhan fwyaf o gyfranogwyr. Roedd hyn yn cynnwys sylwadau am agweddau cadarnhaol gweithwyr proffesiynol tuag at gleifion ac am ddiwallu eu hanghenion unigol.

Gwnaeth cyfranogwyr sylwadau cadarnhaol am y wybodaeth neu'r cyngor arbenigol a roddwyd iddynt, gan gynnwys:

- Profiadau cadarnhaol gydag adolygiadau meddyginiaethau
- fferyllwyr yn gallu newid presgripsiynau pan fo angen, a
- chyngor a sicrwydd iechyd cyffredinol

Profiadau negyddol o ran gwasanaethau fferyllol a gofal iechyd eraill

Dywedodd rhai cyfranogwyr eu bod wedi cael mynediad gwael neu gyfyngedig at wasanaethau gofal iechyd, er enghraifft:

- amseroedd aros hir
- methu cael apwyntiad wyneb yn wyneb, a
- phroblemau'n cael ateb wrth geisio gwasanaethau dros y ffôn

Roedd nifer o sylwadau yn sôn am heriau defnyddio gwasanaethau yn ystod pandemig COVID-19.

Roedd rhai cyfranogwyr yn teimlo nad oedden nhw wedi cael gofal oedd yn canolbwyntio ar yr unigolyn. Roedd hyn yn cynnwys:

- gweithwyr proffesiynol ag agwedd negyddol tuag at gleifion
- anghenion unigol heb gael eu diwallu, ac
- anableddau anweledig heb gael eu deall

Cafodd prinder meddyginiaethau ac oedi eu crybwyll gan rai cyfranogwyr. Roedd hyn yn cynnwys pobl yn gorfod ymweld â'r fferyllfa sawl gwaith oherwydd mai dim ond yn rhannol y gallai presgripsiynau gael eu cyflenwi, a methu cael teclynnau aml-adran i'w helpu i ddefnyddio eu meddyginiaeth.

Dadansoddi ymatebion yr arolwg

Profiadau gyda fferylliaeth

Profiad cadarnhaol o ran fferyllfeydd yn darparu gofal diogel ac effeithiol

Y tair thema a adroddwyd amlaf, yn eu trefn, oedd gwasanaethau effeithlon, gofal oedd yn canolbwyntio ar yr unigolyn, a gwybodaeth arbenigol.

Cael gwasanaethau effeithlon

Cafodd nifer o brofiadau cadarnhaol eu hadrodd ar thema derbyn gwasanaethau effeithlon. Dywedodd llawer o'r cyfranogwyr fod eu presgripsiynau rheolaidd bob amser yn barod pan oedd eu hangen arnynt. Roedden nhw'n gwerthfawrogi'r ffaith eu bod wedi gallu parhau i gael y meddyginiaethau roedden nhw eu hangen yn ystod pandemig COVID-19. Roedd y cyfranogwyr yn gadarnhaol am brofiadau gydag atgyfeiriadau brys a'r hyblygrwydd ynghylch apwyntiadau ar gyfer brechiadau a gwasanaethau eraill. Roeddent hefyd yn falch iawn o allu gweld gweithwyr fferyllol proffesiynol ar y stryd fawr heb angen apwyntiad. Roedd y sylwadau'n cynnwys:

"Mae gan fy mhartner (sy'n fenyw drawsryweddol) anghenion penodol o ran meddyginiaeth ac mae ein fferyllfa wedi bod yn dda iawn am sicrhau ei bod yn eu cael."

"Gwnaeth fy fferyllfa leol fy ffonio i roi gwybod i fi bod fy mhresgripsiwn brys... ar gael i'w gasglu, a oedd wedyn yn fy ngalluogi i gymryd [yr] isafswm o amser o'r gwaith i gasglu fy mhresgripsiwn."

"Mae fy mam yn anabl ac yn gaeth i'w thŷ ac mae ei fferyllfa leol yn cysylltu â hi a'i meddygfa i ddanfon ei phresgripsiwn i'w chartref. Mae hyn yn gweithio'n dda iawn iddi."

Derbyn gofal oedd yn canolbwyntio ar yr unigolyn

Disgrifiodd cyfranogwyr eu bod wedi derbyn gofal yn canolbwyntio ar yr unigolyn pan:

- gafodd eu hanghenion unigol eu hystyried a'u diwallu, a phan
- oedd y timau fferyllol ag agwedd bositif atynt

Dywedodd llawer o'r cyfranogwyr eu bod yn teimlo bod eu timau fferyllol wedi ymdrechu'n galed iawn i'w helpu drwy:

- sicrhau bod meddyginiaethau'n cael eu cyflenwi yn y fformat mwyaf addas ar gyfer y claf, neu
- drefnu casglu a danfon nwyddau mewn ffordd oedd yn gyfleus i amgylchiadau personol unigolyn

Nododd yr ymatebwyr hefyd ymdrechion timau fferyllol i sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei hesbonio mewn ffordd roedd y person yn ei deall. Roedd llawer o adroddiadau cadarnhaol am bobl yn teimlo y gwrandawyd arnynt a'u parchu wrth ddefnyddio fferyllfeydd. Hefyd, soniodd nifer o'r cyfranogwyr am y berthynas gadarnhaol oedd ganddynt â'r tîm fferyllol oedd yn cofio pwy oedden nhw a'u hanghenion a'u dewisiadau. Roedd y sylwadau'n cynnwys:

"Dyw fy nhad ddim yn hyderus iawn yn siarad Saesneg. Fodd bynnag, bydd y fferyllydd lleol (sydd hefyd yn Indiaidd) yn neilltuo amser ac apwyntiadau i fy nhad ac yn siarad ag ef am ei feddyginiaeth."

"Mae'r fferyllfa wedi bod o gymorth mawr wrth ddarparu meddyginiaeth fy mab. Mae'n awtistig ac mae newid yn anodd iddo – Felly pan fo tabledi'n newid lliw neu'r bocs yn wahanol gall fod yn anodd iawn ei reoli. Roedden nhw'n deall ac fe esbonion nhw nad oedd ganddyn nhw lawer o reolaeth dros y bocsys, ond maen nhw wastad yn gwirio lliw y tabledi fel ein bod ni'n cael rhai gwyn. Maen nhw hyd yn oed yn cofio pwy ydw i ac yn gofyn sut mae fy mab. Mae hon yn fferyllfa brysur a mawr mewn siop, felly mae'n eithaf trawiadol eu bod yn cynnig gwasanaeth mor bersonol. Dydyn nhw byth yn gwneud i fi deimlo fy mod i'n niwsans."

"Pan oedd angen triniaeth eithaf dwys arna i ar gyfer cyflwr cronig, roedd fy fferyllfa leol yn gymwynasgar iawn wrth ddod o hyd i fath gwahanol o feddyginiaeth i fi ar gyfer un moddion penodol gan nad ydw i'n gallu llyncu tabledi. Llwyddon nhw i gael fy mhresgripsiwn wedi ei newid i feddyginiaeth ronynnog oedd yn ei gwneud hi'n llawer haws i fi ei chymryd a chael mwy o effaith gan fod fy nghorff yn gallu amsugno'r feddyginiaeth yn well."

Gwybodaeth arbenigol gweithwyr fferyllol proffesiynol

Roedd cyfranogwyr yn gadarnhaol am wybodaeth arbenigol timau fferyllol Cafodd nifer o brofiadau cadarnhaol eu rhannu mewn ymatebion, gan gynnwys y canlynol:

- rhoi cyngor iechyd
- helpu pobl i ddod o hyd i opsiynau triniaeth oedd yn gweithio iddyn nhw, a
- gwneud adolygiadau meddyginiaethau

Roedd cyfranogwyr yn ei chael yn arbennig o ddefnyddiol pan allai fferyllydd newid presgripsiwn os oedd angen, neu eu bod yn gwirio'n ôl gyda meddyg teulu os oedd ganddyn nhw bryder am y presgripsiwn. Roedd y sylwadau'n cynnwys:

> "Fel defnyddiwr Warfarin, wrth gymryd meddyginiaethau ychwanegol, rwy'n aml yn gofyn am gael siarad â fferyllydd i drafod adwaith posibl a/neu wrthrybuddion rhwng meddyginiaethau. Bron yn ddieithriad mae eu cyngor yn amyneddgar, yn barchus, yn hyddysg ac yn gysur."

> "Cafodd fy mhartner frech ar ei wyneb a gofynnais i'r fferyllydd gael golwg arno. Dywedwyd wrtho am gysylltu â'i feddyg teulu yn syth ac fe gawson ni wybod bod yr eryr arno."

Rhwystrau rhag cael mynediad at ofal diogel ac effeithiol wrth ddefnyddio fferyllfeydd

Dywedodd mwyafrif llethol y cyfranogwyr nad oedden nhw wedi wynebu unrhyw rwystrau rhag cael gofal diogel ac effeithiol wrth ddefnyddio fferyllfeydd. Rhannodd ychydig o gyfranogwyr brofiadau lle derbynion nhw wasanaeth gwael neu lle nad oedd eu hanghenion unigol wedi eu diwallu. Nododd rhai broblemau gyda chyflenwadau annigonol o feddyginiaethau a phroblemau gyda danfoniadau. Dywedodd rhai eu bod wedi cael problemau wrth ddefnyddio fferyllfeydd oherwydd oriau agor neu amseroedd aros.

Anghenion unigol heb gael eu diwallu

Rhannodd ambell gyfranogwr brofiadau lle roedden nhw wedi derbyn gwasanaeth gwael neu lle nad oedd eu hanghenion unigol wedi eu diwallu. Er bod y sylwadau hyn yn brin, maen nhw'n dangos yr effaith sylweddol a gafodd y profiadau ar yr unigolion hyn:

"Pan ddefnyddiais fferyllfa ganolog brysur, wedi fy nghyfyngu gan fy oriau gwaith fy hun, roedd yr

amseroedd aros i gyrraedd y cownter yn achosi problem i fi gan fod gen i anabledd 'anweledig' (anhwylder meinwe cysylltiol) sy'n golygu nad ydw i'n gallu sefyll am gyfnodau hir. Er bod trefniadau ar gyfer yr henoed neu bobl oedd yn amlwg yn cael anhawster, doeddwn i ddim yn gallu manteisio ar yr help hwnnw heb dynnu sylw ataf fy hun, sy'n gallu bod yn chwithig, a does gen i ddim yr egni ar ei gyfer hyn bob amser."

"Wnaeth fferyllydd ddim helpu fy ngŵr pan gafodd bwl o asthma mewn siop fferyllol. Roedd y fferyllydd yn eithaf byr ei dafod ac yn anghymwynasgar. Allwn ni ddim bod yn sicr nad oedd cymhellion hiliol y tu ôl i'r diffyg help gan fod fy ngŵr yn Asiaidd. Yn y diwedd cafodd fy ngŵr help gan aelod o'r cyhoedd."

Cyflenwadau annigonol o feddyginiaethau a phroblemau gyda danfoniadau

Nododd ychydig o gyfranogwyr brofiadau o:

- feddyginiaethau heb fod ar gael, neu
- o gael peth, ond nid pob meddyginiaeth ar bresgripsiwn

Soniwyd am therapi amnewid hormonau yn benodol gan ambell gyfranogwr fel rhai arbennig o anodd eu cael. Roedd y sylwadau'n cynnwys:

"Rwyf wedi cael fy siomi'n aml iawn gan fod fy fferyllfa heb gael fy meddyginiaethau'n brydlon neu'n darparu dim ond rhai o fy meddyginiaethau."

"Mae'n peri straen cyson ar hyn o bryd na fydda i efallai'n gallu cael fy meddyginiaeth HRT. Hebddynt, ymhlith symptomau eraill, rwy'n profi materion gwybyddol difrifol sy'n golygu na alla i yrru, gweithio na hunan-eiriol – neu fynd fy hun i chwilio am lefydd lle mae cyflenwadau ar gael. Fodd bynnag, rwy'n cydnabod bod materion cyflenwi y tu hwnt i reolaeth y fferyllfeydd unigol."

"Mae gen i 28 o feddyginiaethau ar bresgripsiwn. Ers i fy meddygfa roi'r gorau i ddefnyddio'r Gwasanaeth Meddyginiaeth Gronig mae'n rhaid i fi reoli bod gen i ddigon o feddyginiaeth fy hun. Yn aml rwy'n sâl ac yn methu teithio i'r fferyllfa. Rwyf wedi gofyn i fy fferyllfa a fydden nhw'n danfon ata i ond fe wnaethon nhw wrthod, a dweud bod blaenoriaeth i rai sydd â mwy o angen. Fodd bynnag, rwy'n teimlo fy mod i gymaint angen danfoniadau fferyllol â nifer o'r cwsmeriaid sy'n cael eu presgripsiynau wedi eu hanfon atyn nhw. – Mae gan lawer ohonyn nhw geir, mae'n rhaid i fi deithio ar drafnidiaeth gyhoeddus i fy fferyllfa."

Anawsterau gyda chael mynediad i fferyllfeydd

Dywedodd rhai cyfranogwyr bod amseroedd agor yn rhwystr neu eu bod wedi derbyn gwasanaeth gwael. Roedd y sylwadau'n cynnwys:

"Yr unig rwystr yw'r amseroedd agor. Mae nifer o fferyllfeydd lleol yn cau dros ginio ac mae hyn yn gallu bod yn anodd i fi gan fod meddyginiaethau fy mam yn aml angen eu newidiad, ac rwy'n byw pellter i ffwrdd, felly mae'n rhaid aros tan eu bod yn ailagor."

"Cafodd archeb meddyginiaeth epilepsi fy merch ei chanslo trwy gamgymeriad gan y fferyllfa ac fe ddaeth ei chyflenwad i ben ac roedd rhaid aros tri diwrnod tan i'r feddyginiaeth fod ar gael eto. Doedden nhw ddim yn gallu cynnig opsiynau gwahanol a'r unig gyngor ges i oedd cysylltu â'r meddyg teulu."

Gwelliannau posibl i fferyllfeydd i ddiwallu anghenion unigolion yn well

Dywedodd y rhan fwyaf o'r cyfranogwyr eu bod yn fodlon gyda'u fferyllfa ac nad oedden nhw'n credu bod angen unrhyw welliannau.

Gwnaed rhai awgrymiadau, gan gynnwys:

- perthnasau gweithio agosach rhwng y tîm fferyllol a meddygon teulu
- oriau agor hirach
- gofodau mwy cyfrinachol ar gyfer sgyrsiau preifat, a
- chodi ymwybyddiaeth o anableddau anweledig

"Mwy o gysylltu'n uniongyrchol gyda meddygon, gallu newid meddyginiaeth yn haws, yn enwedig pan fo'r claf yn cael sgil effeithiau."
"Bod yn ymwybodol o anableddau anweledig. Mabwysiadu dull caredig, amyneddgar ac empathig tuag at gwsmeriaid (mae ein fferyllfa ni'n ddiffygiol iawn yn hyn o beth). Bod yn ymwybodol efallai y bydd angen siarad â rhai pobl i ffwrdd o gwsmeriaid eraill."
"Rwy'n teimlo gallai fod gwell staffio a ffordd haws o gael sgwrs gyfrinachol os oes angen. Mae 'na stafell maen nhw'n ei defnyddio ar gyfer pigiadau ond yn gyffredinol mae cwsmeriaid yn ceisio sgwrsio trwy sgrin blastig gyda chiw o bobl y tu ôl yn clywed y sgwrs."

Profiadau o ran gwasanaethau gofal iechyd eraill

Profiad cadarnhaol o ran gwasanaethau gofal iechyd eraill yn darparu gofal diogel ac effeithiol

Gofynnon ni i gyfranogwyr am eu profiad wrth ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd ehangach. Dywedodd y rhan fwyaf eu bod wedi derbyn gofal oedd yn canolbwyntio ar yr unigolyn a gwasanaethau effeithlon, a rhoddon nhw sylwadau am y wybodaeth a'r cyngor arbenigol a gafwyd. Dywedodd rhai nad oedd eu hanghenion wedi eu diwallu.

Derbyn gofal yn canolbwyntio ar yr unigolyn mewn gwasanaethau gofal iechyd eraill

Roedd y sylwadau'n cynnwys:
"Pan dorrodd fy mab awtistig ei bigwrn, cafodd ei weld yn gyflym yn yr uned mân anafiadau i leddfu ei bryder. Pan aethon ni i'r apwyntiad yn yr adran drawma doedd e ddim yn gallu gadael y car am ei fod mor ofidus. – Roedden nhw'n wirioneddol wych a daethon nhw allan i siarad ag e am yr hyn fyddai'n digwydd y tu mewn. Dywedon nhw y gallai ddod i mewn unrhyw bryd a pheidio â phoeni am amser yr apwyntiad. Cafodd ei weld yn gyflym ar ôl i ni fynd i mewn a gwnaethon nhw bopeth fel y dywedon nhw y bydden nhw. Roedden nhw'n gymwynasgar iawn ac yn deall ei sefyllfa, a newidion nhw'r broses er mwyn iddo fod mor gyfforddus â phosib oherwydd effaith synhwyraidd y toriad yn ei bigwrn."

"Mae gen i ffobia nodwyddau. Pan rwyf wedi bod angen cael pigiad yn y deintydd rwyf wastad yn gofyn iddyn nhw wneud yn siŵr nad ydw i'n gweld y nodwydd. Maen nhw wedi gwneud hyn."

Profiadau gyda gwasanaethau effeithiol mewn meysydd gofal iechyd eraill

Roedd y sylwadau'n cynnwys:
"Pan rwy'n ffonio meddyg teulu fy mam am y sawl salwch sydd ganddi maen nhw wastad yn brydlon o ran trefnu apwyntiadau neu alwadau dilynol. Mae hyn yn bwysig i bobl oedrannus gan y gall eu cyflwr newid yn gyflym, ac felly mae'n cael ei werthfawrogi'n fawr."
"Mae fy rhieni yn dioddef gyda phroblemau symudedd. Bydd eu meddyg teulu yn ymweld â nhw gartref, yn aml yn galw cyn neu ar ôl ei shifft ac roedd hyn yn gysur yn ystod y pandemig."

Profiadau gyda chyngor a gwybodaeth arbenigol mewn gwasanaethau gofal iechyd eraill

Roedd y sylwadau'n cynnwys:

"Mae staff ysbytai a meddygon teulu yn gwrando ac yn egluro anghenion. Pan ddaeth ambiwlans yn ddiweddar ar ôl cysylltu gyda gwasanaeth 111, yn sgil poenau ysgwydd a brest, ges i sicrwydd gan brofion ac archwiliadau criw'r ambiwlans nad trawiad ar y galon oedd y broblem."

"Bu modd i fi anfon llun o frech fy ŵyr pedwar mis oed ar ei gefn (o bosib oherwydd COVID) at fy meddyg teulu i gael gwybod oedd angen ei weld yn bersonol. Cafwyd ymgynghoriad cyflym a leddfodd y pryderon oedd gan fy merch yng nghyfraith a fy mab am eu bachgen bach."

Rhwystrau rhag cael mynediad at ofal diogel ac effeithiol wrth ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd eraill

Soniodd rhai cyfranogwyr am broblemau wrth ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd eraill oherwydd amseroedd aros hir a diffyg apwyntiadau. Dywedodd cyfran debyg o'r cyfranogwyr nad oedden nhw wedi wynebu unrhyw rwystrau rhag cael gofal diogel ac effeithiol wrth ddefnyddio gwasanaethau iechyd eraill. Gwnaeth ambell gyfranogwr rannu profiadau o beidio â chael eu hanghenion unigol wedi'u diwallu, gyda nifer ohonynt yn sôn am amodau neu anableddau tymor hir fel rhan o'u hymateb.

Anawsterau wrth geisio cael mynediad at wasanaethau gofal iechyd eraill

Roedd y sylwadau'n cynnwys:

"Mae gan fy rhieni broblemau'n defnyddio system archebu ar-lein y feddygfa ac yn rhwystredig iawn bod popeth dal dros y ffôn ac nid yn y cnawd."

"Mae'n rhaid i ni aros am gyfnod hir i weld meddyg teulu, ac mae mynd drwodd i NHS24 ar 111 yn hunllef- rwyf wedi aros dros 50 munud ar y ffôn ac mae'n annifyr clywed am y wefan byth a hefyd. Hefyd rydyn ni wedi aros dros bum awr am ambiwlans i fynd â fy ngwraig i'r ysbyty ac roedd hynny chwe awr yn llai nag yr oeddem wedi cael gwybod y bydden ni'n disgwyl!!!"

"Y rhwystr mwyaf oedd yr amser aros i gael eich gweld gan weithiwr proffesiynol ar ôl cael eich atgyfeirio. Fe gymerodd hi tua phedwar mis i gael apwyntiad cyntaf gyda niwrolegydd."

Anghenion unigol heb gael eu diwallu

Roedd y sylwadau'n cynnwys:

"Mae wedi bod yn amhosib cael y cymorth iechyd meddwl sydd ei angen ar fy mab. Mae'r gwasanaeth awtistiaeth lleol eisiau i hyn gael ei ddarparu drwy'r gwasanaethau iechyd meddwl i oedolion. Dim ond gwaith grŵp y gall y tîm iechyd meddwl lefel gyntaf ei gynnig, nad yw'n gallu cymryd rhan ynddo, ac maen nhw'n cyfaddef nad oes ganddyn nhw brofiad gydag awtistiaeth. Nid yw'r haen nesaf yn ystyried ei gyflwr yn ddigon difrifol i'w defnyddio nhw. O ganlyniad mae'n disgyn rhwng y gwasanaethau, yn parhau ar sertraline ar gyfer gorbryder (ers dros chwe blynedd) heb unrhyw fewnbwn i'w helpu i ddatblygu strategaethau ymdopi."

"Yn anffodus, mae llawer o weithwyr gofal iechyd proffesiynol heb fod yn rhai sy'n cydnabod nac yn deall natur anableddau 'anweledig'. Hefyd, mae bod ag anabledd strwythurol sy'n effeithio ar fy nghorff cyfan yn ychwanegu cymhlethdod at ein model gofal iechyd sy'n tueddu i ganolbwyntio ar

arbenigeddau unigol yn hytrach na dull 'corff cyfan'."

"Anfonwyd fy mam oedrannus sydd ag Alzheimer's mewn rhan wahanol o'r wlad o gartref gofal i Adran Frys. Dim hebryngydd i'w chynrychioli yn ei chyflwr dryslyd."

Cymharu fferylliaeth â gwasanaethau gofal iechyd eraill

Cymharu profiadau cadarnhaol o ran gwasanaethau fferyllol â gwasanaethau gofal iechyd eraill

Yn gyffredinol, nododd cyfranogwyr brofiad mwy cadarnhaol o ran fferylliaeth yn diwallu eu hanghenion o'i gymharu â gwasanaethau gofal iechyd eraill.

Dywedodd nifer mwy o gyfranogwyr eu bod wedi cael gwasanaethau effeithlon gyda fferylliaeth o'i gymharu â gwasanaethau effeithlon gan wasanaethau gofal iechyd eraill.

Roedd mwy o gyfranogwyr yn teimlo eu bod yn cael gofal oedd yn canolbwyntio ar yr unigolyn mewn fferylliaeth o'i gymharu â gwasanaethau gofal iechyd eraill.

Hefyd, soniodd mwy o gyfranogwyr am wybodaeth a chyngor arbenigol mewn fferylliaeth, nag y gwnaethant am wasanaethau gofal iechyd eraill.

Cymharu profiad o rwystrau at ofal diogel ac effeithiol mewn fferylliaeth â gwasanaethau gofal iechyd eraill

Roedd y cyfranogwyr yn llawer mwy tebygol o fod wedi cael dim rhwystrau rhag mynediad at fferylliaeth na gyda gwasanaethau gofal iechyd eraill.

Nododd nifer sylweddol o'r cyfranogwyr fynediad gwael neu gyfyngedig at wasanaethau gofal iechyd eraill, ac roedd llai yn sôn am hyn yng nghyd-destun fferylliaeth.

Roedd nifer y sylwadau am beidio â derbyn gofal oedd yn canolbwyntio ar yr unigolyn yn debyg rhwng fferylliaeth a gwasanaethau gofal iechyd eraill. Dim ond cyfran fechan o'r ymatebwyr a soniodd am hyn.

Nodweddion gwarchodedig a chyflyrau hirdymor

Fel y dangosir gan rai o'r enghreifftiau uchod, roedd yr ymatebwyr yn aml yn cyfeirio at nodweddion gwarchodedig neu gyflyrau hirdymor yn eu hymatebion. Cafwyd adroddiadau cadarnhaol am bobl yn derbyn gofal oedd yn diwallu eu hanghenion unigol, megis bod:

- cyngor yn cael ei gynnig mewn ieithoedd ar wahân i'r Saesneg
- apwyntiadau oedd yn ystyried cyfrifoldebau gofalu pobl yn cael eu trefnu, a
- meddyginiaethau wedi'u cyflenwi ar ffurf oedd yn diwallu anghenion unigolion orau

Fodd bynnag, roedd sylwadau hefyd am brofiadau negyddol, yn enwedig o ran diffyg dealltwriaeth ynghylch anableddau anweledig, rhestrau aros hir, a thrafferthion wrth geisio cael mynediad at wasanaethau.

Atodiad 4: Cwestiynau'r Arolwg

1. Allwch chi rannu unrhyw enghreifftiau o ble mae fferyllfa wedi diwallu eich anghenion a'ch dewisiadau unigol chi (neu aelod o'r teulu)?
2. Allwch chi rannu unrhyw enghreifftiau o ble mae eich anghenion a'ch dewisiadau unigol (neu aelod o'r teulu) wedi'u diwallu wrth gael mynediad at wasanaethau gofal iechyd eraill, fel meddyg teulu neu ysbyty?
3. Ydych chi (neu aelod o'r teulu) wedi wynebu unrhyw rwystrau i gael mynediad at ofal diogel ac effeithiol wrth ddefnyddio fferyllfeydd?
4. Ydych chi (neu aelod o'r teulu) wedi wynebu unrhyw rwystrau i gael mynediad at ofal diogel ac effeithiol wrth ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd eraill?
5. Beth mwy allai fferyllfeydd ei wneud i helpu i wella'ch profiad a diwallu eich anghenion unigol (neu aelod o'ch teulu).

General Pharmaceutical Council
25 Canada Square, London E14 5LQ
F 020 3713 8000
E info@pharmacyregulation.org

@TheGPHC
TheGPHC
/company/general-pharmaceutical-council
www.pharmacyregulation.org