Datblygu rhyngweithio gyda chleientiaid

Trosolwg

Mae'r safon hon yn yn ymwneud â datblygu rhyngweithio gyda chleientiaid. Mae wedi'i bwriadu ar gyfer pobl sy'n darparu cyngor a chyfarwyddyd i gleientiaid sy'n defnyddio gwasanaethau megis gwasanaethau cyhoeddus, addysg a hyfforddiant, gwasanaethau iechyd a'r rhai sy'n cael eu darparu gan weithwyr lles proffesiynol ac eraill.
Mae'r safon yn canolbwyntio ar sefydlu a chynnal rhyngweithio gyda chleientiaid, gan ddefnyddio ystod o gyfryngau, a pha gamau pellach y gellid eu cymryd pan fydd y rhyngweithio'n dod i ben.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. dewis math priodol o ddull cyfathrebu sy'n addas ar gyfer natur yr ymholiad a'r amgylchedd i gleientiaid
2. creu amgylcheddau priodol lle mae cleientiaid yn teimlo'n ddigon cyfforddus i fynegi eu problemau a'u pryderon
3. cytuno ar ddiben a ffiniau perthnasol y rhyngweithio gyda chleientiaid
4. sefydlu blaenoriaethau gyda chleientiaid o ran cyflawni eu gofynion
5. darparu gwybodaeth am wasanaethau a chadarnhau eu priodoldeb i gleientiaid, yn unol â'u hanghenion
6. ymateb i gleientiaid mewn ffyrdd sy'n eu hannog i barhau mewn cysylltiad â gwasanaethau, ac sy'n briodol i'w hanghenion
7. cefnogi cleientiaid i rannu eu pryderon a chanolbwyntio ar eu gofynion, yn unol â'u hanghenion
8. asesu'r risgiau neu'r peryglon mae cleientiaid yn eu hwynebu, yn unol â gofynion sefydliadol
9. cymryd camau i ddelio gyda risgiau neu beryglon mae cleientiaid yn eu hwynebu, yn unol â gofynion sefydliadol
10. cymryd camau i gynorthwyo cleientiaid, yn unol â'u hanghenion
11. ymdrin â phroblemau o ran cynnal rhyngweithio â chleientiaid, yn unol â gofynion sefydliadol
12. cadarnhau natur a chyfnod y rhyngweithio â chleientiaid, yn unol â gofynion sefydliadol
13. darparu cyfleoedd addas i gleientiaid gynnal rhyngweithio mewn ffyrdd sy'n diwallu eu hanghenion
14. ymateb i ofynion cleientiaid ym mhob cyfnod yn ystod rhyngweithio, mewn ffyrdd sy'n diwallu eu hanghenion
15. rheoli gwybodaeth amhriodol a roddir gan gleientiaid, yn unol â gofynion sefydliadol
16. ymateb i faterion wrth gynnal rhyngweithio â chleientiaid, yn unol â gofynion sefydliadol
17. darparu arwyddion priodol i roi sicrwydd i gleientiaid ynghylch diddordeb parhaus, mewn ffyrdd sy'n diwallu eu hanghenion
18. cefnogi cleientiaid i wneud penderfyniadau, yn unol â'u hanghenion
19 nodi arwyddion bod cleientiaid o dan fwy o straen yn ystod y rhyngweithio, a chanfod eu harwyddocâd
20. rheoli tensiynau rhwng amser ac adnoddau, gan gynnwys gofynion cleientiaid yn unol â'u hanghenion
21. caniatáu i gleientiaid benderfynu beth fydd y camau nesaf, yn unol â'u hanghenion
22. darparu cyfleoedd clir i gleientiaid ddangos eu hawydd i ddod â'r rhyngweithio i ben
23. cydnabod ymatebion cleientiaid ynghylch dod â'r rhyngweithio i ben, yn unol â'u hanghenion
24. nodi sefyllfaoedd lle byddai'n beryglus neu'n peri anfantais i fuddiannau cleientiaid petai'r rhyngweithio'n dod i ben
25. darparu crynodeb priodol o'r rhyngweithio a'r canlyniadau i gleientiaid
26. cadarnhau'r cyfleoedd i ddarparu cefnogaeth bellach i gleientiaid, yn unol â'u hanghenion
27. dod â rhyngweithio i ben, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
28. cydymffurfio â'r holl ofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol wrth ryngweithio â chleientiaid
29. cofnodi rhyngweithiadau, yn unol â gofynion sefydliadol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. pwysigrwydd cydymffurfio â gofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl
2. deddfwriaeth, codau ymarfer, polisïau a gweithdrefnau sefydliadol mewn perthynas â rôl y swydd/y gweithgareddau a gynhaliwyd
3. y mathau o amgylchedd sy'n briodol ar gyfer gwahanol gleientiaid a gweithgareddau
4. gwahanol ddulliau cyfathrebu a sut mae eu haddasu at anghenion a dewisiadau'r cleientiaid
5. sut mae dethol y dulliau cyfathrebu mwyaf priodol
6. manteision ac anfanteision defnyddio gwahanol fathau o gyfryngau
7. sut mae annog cleientiaid i gadw mewn cysylltiad, a'r cyfyngiadau y gallent eu hwynebu
8. yr ystod o wasanaethau ac asiantaethau sydd ar gael i ddarparu cefnogaeth
9.pwy sy'n gallu derbyn cymorth gan wasanaethau
10. sefyllfaoedd a allai wneud i gleientiaid deimlo'n anghyfforddus, a sut mae ymdrin â hwy
11. diben rhyngweithio a sut mae cyd-drafod ffiniau
12. y mathau o gyfleoedd ar gyfer archwilio'r materion a'r gwahanol ofynion a allai fod gan gleientiaid
13. rhwystrau a allai atal cleientiaid rhag cyflawni eu gofynion, a sut mae eu goresgyn
14. sut mae annog cleientiaid heb ryngweithio wyneb yn wyneb
15. sut mae canfod natur a chwmpas gwahanol faterion y gallai cleientiaid eu profi
16. mathau o wybodaeth y dylid eu casglu gan gleientiaid a sut mae eu hannog i'w darparu
17. mathau o sefyllfaoedd a allai godi, a'r camau i'w cymryd i ddelio gyda nhw
18. sut mae asesu'r risgiau neu'r peryglon y mae cleientiaid yn eu hwynebu
19. risgiau neu beryglon y gallai gwahanol gleientiaid eu hwynebu, a'r camau i'w cymryd i ddelio gyda nhw
20. pwysigrwydd ymdrin â phroblemau a goblygiadau peidio â gwneud hynny
21. gwahanol gyfnodau'r rhyngweithio wrth roi gwybodaeth neu gyngor ac arweiniad i wahanol gleientiaid
22. y mathau o gyfleoedd y dylid eu darparu ar gyfer cynnal rhyngweithio a sut mae parhau i gynnwys cleientiaid
23. pryd mae'n amhriodol parhau â rhyngweithio
24. mathau o wybodaeth y dylid eu casglu gan gleientiaid a sut mae eu hannog i'w darparu
25. beth allai gael ei diffinio fel gwybodaeth amhriodol a sut mae ei rheoli
26. pwysigrwydd ymateb i gleientiaid yn rheolaidd
27. pwysigrwydd rhoi cyfleoedd i gleientiaid siarad heb dorri ar eu traws
28. pam mae'n bwysig cadarnhau ymreolaeth cleientiaid
29. pa fathau o arwyddion sicrwydd sy'n briodol, a sut mae rhoi cyfleoedd addas i gleientiaid gynnal rhyngweithio
30. arwyddion mwy o straen ar gleientiaid ac arwyddocâd yr arwyddion hyn
31. faint o amser ac adnoddau sydd ar gael ar gyfer rhyngweithio
32. pam mae'n bwysig caniatáu i gleientiaid benderfynu ar eu camau nesaf
33. pa ymatebion gwahanol sy'n bosibl gan gleientiaid
34. sut mae crynhoi'r rhyngweithio mewn gwahanol sefyllfaoedd
35 pa weithgareddau a ffynonellau cefnogaeth pellach sydd ar gael a allai helpu cleientiaid
36. sut gallai cleientiaid ddangos eu hawydd i ddod â rhyngweithio i ben, a phryd dylid ei derfynu
37. pan ddylai rhyngweithio ddod i ben, y rhesymau dros wneud hynny, a pha gamau pellach y dylid eu cymryd
38. gofynion cofnodi eich sefydliad, gan gynnwys sut mae storio gwybodaeth a gofnodwyd yn ddiogel

Datblygu rhyngweithio gyda chleientiaid

Datblygwyd gan	Skills for Justice
Dyddiad cymeradwyo	28 Chwef 2015
Dyddiad Adolygu Dangosol	29 Chwef 2020
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Y Gwasanaeth Gwella Dysgu a Sgiliau
RCU gwreiddiol	AG04
Galwedigaethau perthnasol	Addysg a hyfforddiant, Gwasanaeth Cyhoeddus a Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig eraill, Gweithiwr Proffesiynol ym maes Gwasanaethau Cyhoeddus, Ymgynghorwyr Gyrfaoedd ac Arbenigwyr Cyfarwyddyd Galwedigaethol, Gweithwyr Proffesiynol Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu, Paratoi ar gyfer Gwaith, Galwedigaethau gwasanaeth cwsmeriaid, Gweithwyr canolfan alwadau/gyswllt, Gweithwyr proffesiynol ym maes lles, Ymgynghorwyr addysg ac arolygwyr ysgolion, Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig a Galwedigaethau Technegol
Cyfres/Set	Cyngor ac Arweiniad
Geiriau Allweddol	rhyngweithio; cleientiaid; cyfryngau; datblygu; rhyngweithiadau; cyngor ac arweiniad