

## Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â sicrhau cyfathrebu cychwynnol â darpar gleientiaid, er mwyn darparu gwybodaeth iddynt ynghylch y gwasanaethau sydd ar gael iddynt. 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 cwmpasu sut mae cyflwyno gwasanaethau i gleientiaid a sut mae nodi a chymryd camau gweithredu lle bo angen.

## Meini prawf perfformiad

### *Rhaid i chi allu:*

1. eich cyflwyno eich hun i gleientiaid, gan egluro eich rôl a'ch cyfrifoldebau yn unol â'ch gweithdrefnau sefydliadol
2. casglu gwybodaeth gan gleientiaid er mwyn asesu eu hanghenion, yn unol â'ch gweithdrefnau sefydliadol
3. darparu gwybodaeth am y gwasanaethau sydd ar gael i gleientiaid, yn unol â'u hanghenion
4. darparu amser a chymorth priodol i gleientiaid, yn unol â'u hanghenion a'ch cylch gorchwyl chithau
5. ceisio caniatâd cleientiaid i rannu gwybodaeth gydag eraill yn unol â gofynion cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol
6. cynnal cyfrinachedd a rhannu gwybodaeth yn unol â gofynion c cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol
7. ymdrin ag anghenion cleientiaid gan ddefnyddio dulliau cyfathrebu priodol
8. cymryd camau i gynorthwyo cleientiaid, yn unol â'u hanghenion
9. cofnodi rhyngweithiadau, yn unol â gofynion sefydliadol
10. cydymffurfio â'r holl ofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol wrth gyfathrebu â chleientiaid

## 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. sut mae eich cyflwyno eich hun a gwasanaethau i gleientiaid mewn gwahanol gyd-destunau
4. sut mae gwirio dealltwriaeth cleientiaid o ba wasanaethau sydd ar gael
5. sut mae casglu gwybodaeth gan gleientiaid i asesu anghenion
6. sut mae creu amgylcheddau diogel a fydd yn cynorthwyo cleientiaid i fynegi eu gofynion
7. beth yw ystyr amgylchedd diogel i ymarferwyr a chleientiaid
8. egwyddor cyfrinachedd a goblygiadau hynny i'ch ymarfer
9. pam mae'n bwysig sicrhau cleientiaid ynghylch cyfrinachedd
10. gwahanol ddulliau cyfathrebu a sut mae eu haddasu at anghenion a dewisiadau'r cleientiaid
11. sut mae lleiafu effeithiau anawsterau cyfathrebu neu rwystrau i gyfathrebu, a phwy sy'n gallu darparu cefnogaeth
12. camau gweithredu i'w cymryd er mwyn delio gyda gwahanol sefyllfaoedd
13. sut mae cymhwysu'r polisïau a'r gweithdrefnau sefydliadol ar gyfer cyfathrebu â chleientiaid
14. gofynion cofnodi eich sefydliad, gan gynnwys sut mae storio gybodaeth a gofnodwyd yn ddiogel

## Cyfathrebu â darpar gleientiaid

<b>Datblygwyd gan</b>	Skills for Justice
<b>Dyddiad cymeradwyo</b>	28 Chwef 2015
<b>Dyddiad Adolygu Dangosol</b>	29 Chwef 2020
<b>Dilysrwydd</b>	Ar hyn o bryd
<b>Statws</b>	Gwreiddiol
<b>Sefydliad cychwynnol</b>	Y Gwasanaeth Gwella Dysgu a Sgiliau
<b>RCU gwreiddiol</b>	AG01
<b>Galwedigaethau perthnasol</b>	Addysg a hyfforddiant, Gwasanaeth Cyhoeddus a Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig eraill, Gweithiwr Proffesiynol ym maes Gwasanaethau Cyhoeddus, Ymgynghorwyr Gyrfaedd 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
<b>Cyfres/Set</b>	Cyngor Cyfreithiol, Cyngor ac Arweiniad
<b>Geiriau Allweddol</b>	sefydlu; cyfathrebu; cleientiaid; cyngor; canllawiau