

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â chefnogi cleientiaid i ddefnyddio'r gwasanaethau sydd ar gael. 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 cynnwys galluogi cleientiaid i benderfynu a ydynt am ddefnyddio gwasanaethau neu beidio, cytuno ar sut byddant yn defnyddio gwasanaethau, a nodi a darparu gwybodaeth i gleientiaid yn ôl yr angen.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. egluro disgwyliadau a dealltwriaeth cleientiaid o wasanaethau, yn unol â pholisïau sefydliadol
2. nodi gwybodaeth am wasanaethau, yn unol ag anghenion cleientiaid
3. trafod gyda chleientiaid yr ystod o wasanaethau sydd ar gael, a manteision ac anfanteision pob un ohonynt
4. archwilio gyda chleientiaid y rhesymau am eu gofynion o ran gwybodaeth
5. darparu gwybodaeth am wasanaethau i helpu cleientiaid i benderfynu a ellir cyflawni eu gofynion neu beidio
6. annog cleientiaid i egluro eu gofynion a'u hamgylchiadau, yn unol â'u hanghenion
7. cytuno ar ffyrdd priodol i gleientiaid ddefnyddio gwasanaethau
8. esbonio'r camau nesaf wrth gleientiaid, yn unol â'u hanghenion
9. cadarnhau'r wybodaeth sy'n ofynnol, a chytuno gyda chleientiaid ar ddulliau a therfynau amser priodol ar gyfer darparu gwybodaeth
10. adalw gwybodaeth sy'n ofynnol gan gleientiaid, yn unol â gofynion sefydliadol
11. cadarnhau gyda chleientiaid fod deunyddiau gwybodaeth wedi'u darparu sy'n ddigonol ac yn briodol ar gyfer eu gofynion
12. ymdrin â phroblemau sy'n codi yn sgîl darparu gwybodaeth i gleientiaid yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
13. cyfeirio cleientiaid at ffynonellau priodol o wybodaeth ychwanegol neu amgen, yn unol â'u gofynion
14. cofnodi gwybodaeth a drafodwyd gyda chleientiaid gan ddefnyddio systemau priodol, yn unol â gofynion sefydliadol
15. cydymffurfio â'r holl ofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol wrth gefnogi cleientiaid i ddefnyddio gwasanaethau

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 annog cleientiaid i fynegi eu hunain a'u gofynion
4. gwahanol ddulliau cyfathrebu a sut mae eu haddasu at anghenion a dewisiadau cleientiaid
5. mathau o wybodaeth y dylid ei eu casglu gan gleientiaid
6. gwybodaeth sydd ar gael am wasanaethau a sut mae eu cyrchu
7. pa wybodaeth sy'n briodol ar gyfer gwahanol gleientiaid
8. sut mae asesu gwybodaeth i sicrhau ei bod yn gywir ac wedi'i diweddarau
9. sut mae cyflwyno gwahanol fathau o wybodaeth i gleientiaid mewn fformatau addas
10. sut mae helpu cleientiaid i benderfynu a oes modd i wasanaethau fodloni eu gofynion
11. sut mae ymdrin ag anawsterau a gwahanol ddisgwyliadau cleientiaid
12. materion a all godi wrth ddefnyddio gwahanol wasanaethau ar gyfer gwahanol gleientiaid
13. ystod o wasanaethau ac asiantaethau sy'n gallu darparu cefnogaeth ychwanegol
14. sut mae paru gwasanaethau â gofynion cleientiaid a pham mae'n bwysig cadarnhau gofynion
15. sut gall cleientiaid ddymuno defnyddio gwasanaethau, a'r gweithdrefnau ar gyfer eu defnyddio
16. pa gamau gweithredu y gellid eu cymryd ar gyfer gwahanol gleientiaid a sut mae eu hesbonio
17. y mathau o wybodaeth mae cleientiaid yn chwilio amdanynt, a'r gwahanol resymau sydd ganddynt dros wneud hynny
18. sut mae asesu gofynion cleientiaid a phwysigrwydd cadarnhau'r wybodaeth sy'n ofynnol a'r terfynau amser
19. y gwahanol ddulliau sydd ar gael ar gyfer darparu gwybodaeth, y fformatau a ddefnyddir i'w chyflwyno, a sut mae gwirio dealltwriaeth cleientiaid o wybodaeth
20. pam mae'n bwysig gwirio bod cleientiaid wedi derbyn y deunyddiau gwybodaeth y mae eu hangen arnynt, a'u bod yn ddigonol ac yn briodol
21. mathau o broblemau a all godi wrth ddarparu gwybodaeth i gleientiaid, a sut mae delio gyda nhw
22. gofynion cofnodi eich sefydliad, gan gynnwys sut mae storio gwybodaeth a gofnodwyd yn ddiogel

Cefnogi cleientiaid i ddefnyddio gwasanaethau

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	AG02
Galwedigaethau perthnasol	Addysg a hyfforddiant, Gwasanaeth Cyhoeddus a Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig eraill, Gweithiwr Proffesiynol ym maes Gwasanaethau Cyhoeddus, Galwedigaethau Gwasanaethau Cwsmeriaid, Gweithwyr Proffesiynol Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu, Paratoi ar gyfer Gwaith, Gweithwyr canolfan alwadau/gyswllt, Ymgynghorwyr gyrfaoedd ac arbenigwyr ar gyfarwyddyd galwedigaethol, Gweithwyr proffesiynol ym maes lles, Ymgynghorwyr addysg ac arolygwyr ysgolion, Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig a Galwedigaethau Technegol
Cyfes/Set	Cyngor Cyfreithiol, Cyngor ac Arweiniad
Geiriau Allweddol	cefnogaeth; cleientiaid; cyngor; canllawiau; gwasanaeth; defnyddio