

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud ag eiriol ar ran cleientiaid. 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 edrych ar sut mae paratoi ar gyfer eiriolaeth ar yr un pryd ag ystyried anghenion cleientiaid a chyflwyno eu buddiannau.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. adolygu gwybodaeth am ofynion cleientiaid yn unol â'u hanghenion
2. egluro gyda chleientiaid unrhyw wybodaeth ychwanegol sy'n ofynnol, yn unol â'u hanghenion
3. esbonio'r broses eiriolaeth wrth gleientiaid, yn unol â'u hanghenion
4. cadarnhau â phwy dylech chi gysylltu i hyrwyddo buddiannau cleientiaid, yn unol â ffiniau sefydliadol
5. nodi agweddau allweddol o ofynion cleientiaid er mwyn hysbysu trafodaethau a chyd-drafod
6. gwirio bod pobl, dogfennau a deunyddiau cysylltiedig ar gael ar gyfer cyflwyniadau, yn unol ag arfer sefydliadol
7. gwirio bod cyflwyniadau llafar ac ysgrifenedig yn glir ac yn briodol ar gyfer y gynulleidfa dan sylw
8. cyflwyno buddiannau cleientiaid mewn ffyrdd sy'n pwysleisio agweddau allweddol a'u heffaith
9. gweithredu i ddatrys materion a gyflwynir gan bartion eraill, yn unol ag ymarfer sefydliadol
10. gweithredu i ymdrin â phroblemau a nodwyd gydag eiriolaeth, yn unol ag ymarfer sefydliadol
11. rhoi'r newyddion diweddaraf i gleientiaid am weithdrefnau/canlyniadau eiriolaeth, yn unol â'u hanghenion
12. asesu canlyniadau eiriolaeth yn unol â gofynion sefydliadol
13. cydymffurfio â'r holl ofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol, yng nghyswllt eiriol ar ran cleientiaid
14. cofnodi manylion eiriolaeth 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. sut mae casglu gwybodaeth am ofynion cleientiaid ar gyfer y broses eiriolaeth
4. gwahanol ddulliau cyfathrebu a sut mae eu haddasu at anghenion a dewisiadau cleientiaid
5. sut mae gwirio perthnasedd gwybodaeth a'r mathau o wybodaeth a allai fod yn angenrheidiol ar gyfer y broses eiriolaeth
6. ystod o wasanaethau ac asiantaethau sy'n gallu darparu cefnogaeth ychwanegol ar gyfer cleientiaid yn ystod y broses eiriolaeth
7. sut mae ynysu agweddau allweddol ar ofynion cleientiaid mewn perthynas â'r broses eiriolaeth
8. mathau o drafodaeth a dadleuon a allai ddigwydd yn ystod y broses eiriolaeth
9. sut mae penderfyniadau'n cael eu cytuno rhwng partion a chanlyniadau eiriolaeth flaenorol debyg
10. pwysigrwydd defnyddio a chynnal systemau ar hyd y broses eiriolaeth
11. beth a phwy ddylai fod ar gael yng ngwahanol gyfnodau'r cyflwyniadau
12. pa wybodaeth sy'n ofynnol ar gyfer eiriolaeth ac ar gyfer pwy mae'n ofynnol
13. pa wybodaeth allweddol ddylai gael ei chynnwys a'i phwysleisio mewn cyflwyniadau, a sut dylai gael ei chyflwyno,
14. pwysigrwydd gwirio am wallau neu broblemau, y mathau o wallau neu broblemau a allai ddod i'r amlwg, sut maen nhw wedi cael eu datrys yn flaenorol, a pham mae'n bwysig ymdrin â nhw
15. pwysigrwydd rhoi'r newyddion diweddaraf am achosion a chanlyniadau i gleientiaid
16. gofynion cofnodi eich sefydliad, gan gynnwys sut mae storio gwybodaeth a gofnodwyd yn ddiogel

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	AG08
Galwedigaethau perthnasol	Addysg a hyfforddiant, Gwasanaeth Cyhoeddus a Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig eraill, Gweithiwr Proffesiynol ym maes Gwasanaethau Cyhoeddus, Ymgynghorwyr Gyrfaedd ac Arbenigwyr Cyfarwyddyd Galwedigaethol, Galwedigaethau Gwasanaethau Cwsmeriaid, Gweithwyr Proffesiynol Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu, Paratoi ar gyfer Gwaith, Gweithwyr canolfan alwadau/gyswllt, Gweithwyr proffesiynol ym maes lles, Ymgynghorwyr addysg ac arolygwyr ysgolion, Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig a Galwedigaethau Technegol
Cyfras/Set	Cyngor ac Arweiniad
Geiriau Allweddol	eiriolydd; ar ran; cyngor ac arweiniad; cleientiaid