Cyd-drafod ar ran cleientiaid

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â chyd-drafod 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 hefyd yn edrych ar sut mae cyfnewid cynigion a sefydlu cytundebau ar gyfer cleientiaid.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. adolygu gofynion cleientiaid yn unol â'u hanghenion
2. nodi strategaethau cyd-drafod addas er mwyn cyflawni anghenion cleientiaid
3. paratoi cynigion ar ran cleientiaid er mwyn cyflawni eu gofynion
4. gwneud cynigion priodol i bartïon eraill yn unol â chytundeb cleientiaid
5. asesu i ba raddau mae ymatebion i gynigion yn diwallu anghenion cleientiaid
6. ymgynghori â chleientiaid ar gynigion a dderbyniwyd mewn ffyrdd sy'n diwallu eu hanghenion
7. argymell y camau newydd mewn cyd-drafodaethau gyda chleientiaid yn unol â'u hanghenion
8. ymgorffori manylion i gytundebau sy'n diwallu anghenion cleientiaid
9. gwirio bod modd rhoi cytundebau ar waith, yn unol â gofynion sefydliadol
10. cadarnhau cytundebau gyda chleientiaid ar adegau priodol yn y broses gyd-drafod
11. cofnodi manylion cyd-drafodaethau, yn unol â gofynion sefydliadol
12. cydymffurfio â'r holl ofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol, yng nghyswllt cyd-drafod ar ran cleientiaid

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. pwysigrwydd cydymffurfio â gofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol
2. deddfwriaeth, codau ymarfer, polisïau a gweithdrefnau sefydliadol mewn perthynas â rôl y swydd/y gweithgareddau a gynhaliwyd
3. gwahanol ddulliau cyfathrebu a sut mae eu haddasu at anghenion a dewisiadau'r cleientiaid
4. sut mae casglu gwybodaeth am ofynion cleientiaid
5. mathau o strategaethau cyd-drafod sy'n addas ar gyfer gwahanol fathau o faterion
6. sut mae paratoi cynigion ar gyfer cleientiaid dros gyfnod o amser, a phryd dylid cyflwyno cynigion newydd iddyn nhw
7. sut mae asesu cynigion a dderbyniwyd ar gyfer cleientiaid, a pha arwyddocâd posibl allai fod i wahanol gynigion
8. pryd mae ymgynghori â chleientiaid
9. cyfnodau nesaf posibl cyd-drafodaethau, a phryd mae dod â nhw i ben
10. mathau a fformatau gwahanol o gytundebau, a'r manylion sydd i'w cynnwys ynddynt
11. sut mae gwirio dichonoldeb cytundebau a ffactorau a allai effeithio ar gleientiaid
12. pwysigrwydd cydymffurfio â gofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol
13. lefel y manylder sy'n ofynnol gan gleientiaid yng nghyswllt y broses gyd-drafod
14. y mathau o newidiadau y gallai fod gofyn eu gwneud i gytundebau, a'r dogfennau ategol a fyddai'n ofynnol
15. gofynion cofnodi eich sefydliad, gan gynnwys sut mae storio gwybodaeth a gofnodwyd yn ddiogel

Cyd-drafod ar ran cleientiaid

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	AG011
Galwedigaethau perthnasol	Addysg a hyfforddiant, Gwasanaeth Cyhoeddus a Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig eraill, Gweithiwr Proffesiynol ym maes Gwasanaethau Cyhoeddus, Ymgynghorwyr Gyrfaoedd 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
Cyfres/Set	Cyngor Cyfreithiol, Cyngor ac Arweiniad
Geiriau Allweddol	cyngor; canllawiau; cyd-drafod; cynigion