Galluogi cleientiaid i gyrchu cyfleoedd atgyfeirio

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â helpu cleientiaid i gyrchu cyfleoedd atgyfeirio. 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 nodi opsiynau ar gyfer atgyfeiriadau i gleientiaid, a'u galluogi i gyrchu'r cyfleoedd atgyfeirio sydd ar gael.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. gofyn i gleientiaid am wybodaeth ynghylch eu gofynion mewn ffyrdd sy'n diwallu eu hanghenion
2. casglu gwybodaeth am wasanaethau a allai fod yn addas, yn unol ag anghenion cleientiaid
3. asesu addasrwydd gwasanaethau ar gyfer diwallu gofynion cleientiaid, yn unol â gofynion sefydliadol
4. cadarnhau meini prawf derbyn a gweithdrefnau atgyfeirio gwasanaethau
5. gwirio bod gan wasanaethau gapasiti ac adnoddau i ddelio gyda chleientiaid ychwanegol
6. adolygu gofynion cleientiaid a'u gwirio yn erbyn meini prawf derbyn a gweithdrefnau atgyfeirio gwasanaethau eraill
7. adolygu'r opsiynau atgyfeirio gyda chleientiaid wrth drafod y manteision a'r anfanteision i gleientiaid, yn unol â'u hanghenion
8. darparu cymorth ychwanegol os bydd gofyn bod cleientiaid yn derbyn hynny, yn unol â'u hanghenion
9. cynllunio gweithrediad effeithiol atgyfeiriadau gyda chleientiaid a hwyluso cyswllt â gwasanaethau perthnasol
10. esbonio wrth gleientiaid sut cedwir cyfrinachedd wrth gyfnewid gwybodaeth rhwng gwasanaethau
11. gwirio bod gweithdrefnau atgyfeirio'n cael eu cwblhau
12. cydymffurfio â'r holl ofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol yng nghyswllt galluogi cleientiaid i gyrchu cyfleoedd atgyfeirio
13. cofnodi manylion atgyfeiriadau 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 perthnasol
2. deddfwriaeth, codau ymarfer, polisïau a gweithdrefnau sefydliadol mewn perthynas â rôl y swydd/y gweithgareddau a gynhaliwyd
3. yr ystod o wasanaethau sydd ar gael a sut mae casglu gwybodaeth am wasanaethau
4. pa wybodaeth y dylid ei chasglu
5. gwahanol ddulliau cyfathrebu a sut mae eu haddasu at anghenion a dewisiadau'r cleientiaid
6. mathau o wybodaeth sy'n ddefnyddiol a pha ofynion y gellir eu diwallu gan wasanaethau
7. sut mae gwerthuso addasrwydd gwasanaethau a'r wybodaeth ychwanegol y dylid ei chasglu
8. opsiynau amgen ar gyfer atgyfeiriadau
9. sut mae casglu gwybodaeth am feini prawf derbyn a sut mae paru gofynion cleientiaid â meini prawf derbyn
10. gweithdrefnau gwahanol wasanaethau ar gyfer atgyfeiriadau
11. sut mae gwirio capasiti ac adnoddau'r gwasanaethau
12. lefel y manylder sy'n ofynnol gan gleientiaid
13. pam mae'n bwysig cydymffurfio â gwahanol ofynion o ran atgyfeirio a meini prawf derbyn, a goblygiadau peidio â chydymffurfio i'ch sefydliad
14. sut mae casglu gwybodaeth am ofynion
15. sut mae cyflwyno cyfleoedd atgyfeirio mewn modd cadarnhaol
16. manteision ac anfanteision gwahanol opsiynau
17. weithaethyr wybodaeth sy'n ofynnol i gleientiaid wneud dewisiadau gwybodus
18. sut mae gwirio barn cleientiaid ar atgyfeiriadau
19. gwrthwynebiadau a allai fod gan gleientiaid i wasanaethau a'r camau i'w cymryd os nad ydynt yn cytuno ag atgyfeiriadau
20. mathau o gefnogaeth neu wybodaeth ychwanegol y mae ei hangen ar gleientiaid, a phwy sy'n gallu darparu hynny
21. terfynau amser ar gyfer gwahanol wasanaethau atgyfeirio
22. cyfrifoldebau gwasanaethau a chleientiaid
23. gwybodaeth i'w throsglwyddo rhwng gwasanaethau
24. gofynion cofnodi eich sefydliad, gan gynnwys sut mae storio gwybodaeth a gofnodwyd yn ddiogel

Galluogi cleientiaid i gyrchu cyfleoedd atgyfeirio

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	AG013
Galwedigaethau perthnasol	Addysg a hyfforddiant, 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, Gwasanaeth Cyhoeddus a Gweithwyr Proffesiynol Eraill Cysylltiedig
Cyfres/Set	Cyngor Cyfreithiol, Cyngor ac Arweiniad
Geiriau Allweddol	atgyfeiriad; cyngor; canllawiau; siarad; cyfathrebu; help; cymorth