|  |  |
| --- | --- |
| Trosolwg | Mae’r safon hon yn ymdrin â rhyngweithio ag unigolion gan ddefnyddio telathrebu. Mae hyn yn cynnwys sefydlu rhyngweithiadau gydag unigolion gan ddefnyddio telathrebu, cynnal rhyngweithiadau gydag unigolion gan ddefnyddio telathrebu a dod â’r rhain i ben gan ddefnyddio telathrebu. Mae’r pwyslais ar ryngweithiadau cefnogol yn hytrach na darparu gwasanaeth cyngor cyffredinol.Bydd angen i ddefnyddwyr y safon hon sicrhau bod eu harfer yn adlewyrchu gwybodaeth a pholisïau cyfredol.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Meini prawf perfformiad**Mae'n rhaid i chi allu: | 1. ymateb i unigolion yn brydlon yn unol â pholisïau sefydliadol
2. nodi unrhyw gyfyngiadau ar unigolion ac amgylchiadau’r rhyngweithio
3. darparu gwybodaeth am y gwasanaeth a chadarnhau ei fod yn briodol i’r unigolyn
4. annog unigolion i rannu eu pryderon a chanolbwyntio ar eu gofynion
5. asesu a oes unrhyw risgiau neu beryglon yn wynebu’r unigolyn, a chymryd camau priodol i fynd i’r afael â’r rhain
6. rhoi cyfleoedd addas i’r unigolion gynnal y rhyngweithiad
7. annog unigolion i roi gwybodaeth ychwanegol am eu sefyllfa neu eu gofynion
8. ymateb i ofynion uniongyrchol unigolion ar bob cam yn ystod y rhyngweithiad
9. darparu arwyddion addas i roi sicrwydd i unigolion bod eich diddordeb yn parhau
10. nodi unrhyw arwyddion o gynnydd mewn straen yn ystod rhyngweithiadau a sefydlu arwyddocâd yr arwyddion hyn
11. rhoi gwybodaeth glir ynghylch y gofyniad i ddod â’r rhyngweithiad i ben
12. dod â rhyngweithiadau i ben yn unol â chanllawiau a gweithdrefnau eich sefydliad
13. nodi sefyllfaoedd lle y byddai lles yr unigolyn mewn perygl neu dan anfantais yn sgil dod â’r rhyngweithiad i ben
14. cymryd y camau priodol i ddatrys sefyllfaoedd peryglus
15. sicrhau eich bod wedi cofnodi a gwirio manylion demograffig yr unigolyn pan fo hynny’n angenrheidiol cyn dod â’r alwad i ben/trosglwyddo’r alwad
16. pan fyddwch yn darparu gwasanaeth cyfrinachol, sicrhau bod unigolion, chi eich hun a chydweithwyr yn aros yn ddienw bob amser yn ôl gweithdrefnau’r gwasanaeth
17. cofnodi manylion rhyngweithiadau yn y systemau priodol
 |

|  |  |
| --- | --- |
| Gwybodaeth a dealltwriaethMae angen i chi wybod a deall: | 1. hawliau unigolion y dewch i gysylltiad â nhw
2. gofynion cyfreithiol a sefydliadol a gofynion polisïau sy’n berthnasol i’r swyddogaethau a gyflawnir
3. pam mae’n bwysig cydymffurfio â gwahanol ofynion
4. sut i gael gwybodaeth am y gofynion
5. gweithdrefnau’r sefydliad o ran gweithredu’n ddienw
6. y systemau ar gyfer cofnodi rhyngweithiadau
7. pam mae’n bwysig defnyddio’r systemau
8. y gweithdrefnau ar gyfer croesawu unigolion
9. sut i ddefnyddio gwahanol fathau o dechnoleg delathrebu
10. sut i annog unigolion i aros mewn cysylltiad
11. beth yw amgylchiadau posibl yr unigolion
12. pa wybodaeth y dylid ei darparu am y gwasanaeth
13. pwy y gall y gwasanaeth ei gynorthwyo
14. sut i annog unigolion heb ryngweithio wyneb yn wyneb
15. pa fath o risgiau neu beryglon y gallai gwahanol unigolion eu hwynebu
16. pa gamau y dylid eu cymryd i fynd i’r afael â gwahanol risgiau neu beryglon
17. pa fath o ryngweithiadau sy’n digwydd
18. pa gyfleoedd a ddylai fod ar gael i unigolion gynnal y rhyngweithiad
19. pa fath o wybodaeth y dylid cael gafael arni
20. pam mae’n bwysig ymateb yn rheolaidd
21. pam mae’n bwysig rhoi cyfleoedd i unigolion siarad heb dorri ar eu traws
22. sut i ddefnyddio gallu unigolion i aros yn ddienw er mwyn eu cynorthwyo i siarad, pan fo hyn yn briodol
23. arwyddion cynnydd mewn straen unigolion
24. arwyddocâd unrhyw arwyddion o straen
25. y math o broblemau a allai ddigwydd
26. pa gamau y gellir eu cymryd i fynd i’r afael â’r problemau
27. pam mae’n bwysig mynd i’r afael â phroblemau
28. pryd y dylid dod â rhyngweithiadau i ben
29. beth yw’r rhesymau dros ddod â rhyngweithiad i ben
30. pa gamau pellach y gellid eu cymryd
31. pwysigrwydd cael manylion demograffig llawn
32. pam mae’n bwysig aros yn ddienw
 |

**Gwybodaeth Ychwanegol**

|  |  |
| --- | --- |
| Cysylltiadau Allanol  | Mae'r safon hon yn gysylltiedig â’r dimensiwn canlynol yn Fframwaith Sgiliau a Gwybodaeth y GIG (Hydref 2004):Dimensiwn: Craidd 1 Cyfathrebu  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Datblygwyd gan** | Sgiliau Iechyd  |
| **Rhif fersiwn**  | 1 |
| Dyddiad y'i cymeradwywyd  | Mehefin 2010 |
| Dyddiad adolygu dangosol | Mehefin 2012 |
| Dilysrwydd | Cyfredol |
| Statws | Gwreiddiol |
| Sefydliad gwreiddiol  | Sgiliau Iechyd |
| URN gwreiddiol | GEN21 |
| Galwedigaethau perthnasol | Iechyd, Gwasanaethau Cyhoeddus a Gofal; Gweithwyr Iechyd Proffesiynol; Gwasanaethau Gofal Iechyd a Phersonol Cysylltiedig |
| Cyfres | Gofal Iechyd Cyffredinol |
| Geiriau allweddol  | Telathrebu, ystafell reoli, cyfathrebiadau, |