|  |  |
| --- | --- |
| Trosolwg | Mae’r safon hon yn nodi’r gofynion wrth reoli systemau, gweithdrefnau ac arferion ar gyfer derbyn ac ymateb i ganmoliaeth, pryderon a chwynion yn y ddarpariaeth gwasanaethau gofal, a dysgu ohonynt. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Meini prawf perfformiad**Mae’n rhaid i chi allu:Mae’n rhaid i chi allu:Mae’n rhaid i chi allu: | **Rheoli’r gwaith o ddatblygu a gweithredu systemau, gweithdrefnau ac arferion i reoli canmoliaeth, pryderon a chwynion** 1. datblygu systemau, gweithdrefnau ac arferion i reoli canmoliaeth, pryderon a chwynion yn unol â gofynion deddfwriaethol, rheoleiddiol a sefydliadol a’r codau ymarfer sy’n berthnasol
2. sicrhau bod gwybodaeth am systemau, gweithdrefnau ac arferion ar gyfer derbyn ac ymateb i ganmoliaeth, pryderon a chwynion ar gael i unigolion, pobl allweddol a phobl eraill mewn fformatau hwylus
3. sicrhau bod unigolion, pobl allweddol a phobl eraill yn ymwybodol o’u hawl i godi pryderon neu gwyno
4. gweithredu systemau, gweithdrefnau ac arferion sy’n mynd i’r afael â phryderon a chwynion
5. datblygu diwylliant sy’n croesawu’r defnydd o ganmoliaeth, pryderon a chwynion i wella’r ddarpariaeth gwasanaeth a chyfrannu at ganlyniadau cadarnhaol i unigolion
6. sicrhau bod canmoliaeth yn cael ei rhannu gydag unigolion, pobl allweddol a phobl eraill
7. sicrhau bod cynrychiolaeth annibynnol ac eiriolaeth ar gael i gynorthwyo unigolion i godi pryderon neu gwyno
8. ymateb i bryderon a chwynion o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt
9. sicrhau yr ymchwilir yn llawn i gŵynion yn unol â systemau, gweithdrefnau ac arferion y cytunwyd arnynt
10. sicrhau bod achwynwyr yn cael gwybod am ganlyniad ymchwiliadau o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt
11. rhoi gwybodaeth am y camau pellach y gellir eu cymryd os nad yw achwynydd yn fodlon ar ganlyniad ymchwiliad
12. sicrhau bod yr holl ganmoliaeth, pryderon a chwynion yn cael eu cofnodi a’u storio yn unol â gofynion deddfwriaethol, rheoleiddiol a sefydliadol

Gwerthuso’n feirniadol effeithiolrwydd systemau, gweithdrefnau ac arferion ar gyfer derbyn ac ymateb i ganmoliaeth, pryderon a chwynion 1. monitro’r defnydd o systemau, gweithdrefnau ac arferion ar gyfer derbyn ac ymateb i ganmoliaeth, pryderon a chwynion
2. dadansoddi’n feirniadol wybodaeth sy’n deillio o ganmoliaeth, pryderon a chwynion a gafwyd mewn perthynas â’r ddarpariaeth gwasanaeth a chyflawni canlyniadau cadarnhaol i unigolion
3. casglu barn unigolion, pobl allweddol a phobl eraill ynghylch effeithiolrwydd systemau, gweithdrefnau ac arferion ar gyfer derbyn ac ymateb i bryderon a chwynion
4. gwerthuso’n feirniadol effeithiolrwydd systemau, gweithdrefnau ac arferion ar gyfer derbyn ac ymateb i ganmoliaeth, pryderon a chwynion
5. dehongli gwybodaeth o ddadansoddi a gwerthuso canmoliaeth, pryderon a chwynion i nodi meysydd lle y ceir arfer da a meysydd i’w gwella
6. gwneud argymhellion ynghylch newidiadau i wella systemau, gweithdrefnau ac arferion ar gyfer derbyn ac ymateb i ganmoliaeth, pryderon a chwynion
7. gwneud argymhellion ynghylch newidiadau i arfer yn y ddarpariaeth gwasanaeth er mwyn gwella cyflawniad canlyniadau cadarnhaol i unigolion
8. nodi’r adnoddau sy’n ofynnol i weithredu newidiadau a nodwyd

Sicrhau bod gwersi’n cael eu dysgu o ganmoliaeth, pryderon a chwynion 1. gweithredu systemau, gweithdrefnau ac arferion i sicrhau bod gwersi’n cael eu dysgu o ganmoliaeth, pryderon a chwynion
2. datblygu diwylliant lle y caiff canmoliaeth, pryderon a chwynion eu hystyried yn gyfrwng i wella’r ddarpariaeth gwasanaeth
3. arwain gwaith gyda phobl eraill i adolygu canmoliaeth, pryderon a chwynion yn rheolaidd er mwyn nodi unrhyw dueddiadau, meysydd lle y ceir arfer da a meysydd i’w gwella yn y ddarpariaeth gwasanaeth
4. sicrhau bod unigolion, pobl allweddol a phobl eraill yn cael gwybod am feysydd lle y ceir arfer da a meysydd i’w gwella yn y ddarpariaeth gwasanaeth
5. defnyddio adolygiadau o ganmoliaeth, pryderon a chwynion i wneud argymhellion ar gyfer datblygu gweithwyr, a newid arferion a gweithdrefnau
6. dangos sut mae argymhellion o adolygiadau o ganmoliaeth, pryderon a chwynion wedi’u defnyddio i wella ansawdd y ddarpariaeth gwasanaeth
7. cofnodi ac adrodd ar newidiadau a wnaed mewn ymateb i adolygiadau o ganmoliaeth, pryderon a chwynion yn unol â gofynion deddfwriaethol, rheoleiddiol a sefydliadol
 |
| Gwybodaeth a dealltwriaethMae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall:Mae angen i chi wybod a deall: | **Hawliau**1. gofynion cyfreithiol a gofynion y lleoliad gwaith o ran cydraddoldeb, amrywiaeth, gwahaniaethu a hawliau
2. eich rôl o ran datblygu a chynnal systemau, gweithdrefnau ac arferion sy’n hyrwyddo hawliau, dewisiadau, lles a chyfranogiad gweithgar unigolion
3. eich dyletswydd i roi gwybod am unrhyw beth y sylwch y mae pobl yn ei wneud, neu unrhyw beth y maent yn methu â'i wneud, a allai rwystro hawliau unigolion
4. sut i **werthuso’n feirniadol** a gweithredu’n wybodus yn erbyn gwahaniaethu
5. yr hawliau sydd gan unigolion i gwyno a chael cymorth i wneud hynny
6. sut i sicrhau bod unigolion yn cael gwybodaeth am y gwasanaeth y gallant ddisgwyl ei dderbyn
7. eich rôl o ran datblygu a chynnal systemau, gweithdrefnau ac arferion sy’n sicrhau bod unigolion yn gallu cael gafael ar wybodaeth amdanynt eu hunain mewn fformat y gallant ei ddeall
8. achosion o wrthdaro a chyfyng-gyngor a allai godi mewn perthynas â hawliau, a sut i fynd i’r afael â’r rhain

**Eich ymarfer**1. deddfwriaeth, codau statudol, safonau, fframweithiau a chanllawiau sy’n berthnasol i’ch gwaith, i’ch lleoliad gwaith ac i gynnwys y safon hon
2. eich cefndir, eich profiadau a’ch credoau eich hun a allai gael effaith ar y ffordd rydych yn gweithio
3. eich rolau, eich cyfrifoldebau a’ch atebolrwydd eich hun a’u terfynau a’u ffiniau
4. rolau, cyfrifoldebau ac atebolrwydd pobl eraill rydych chi’n gweithio gyda nhw
5. sut i gael gwybod am weithdrefnau a ffyrdd cytûn o weithio, a gweithio yn unol â hwy
6. ystyr dulliau gweithio sy’n canolbwyntio ar yr unigolyn/y plentyn a phwysigrwydd adnabod a pharchu pob person fel unigolyn
7. natur hollbwysig buddiannau a lles yr unigolyn
8. cyd-destun diwylliannol ac ieithyddol yr unigolyn
9. sut i feithrin ymddiriedaeth a chytgord mewn perthynas
10. sut y gall eich **pŵer a’ch dylanwad** fel arweinydd a rheolwr effeithio ar berthnasoedd
11. rôl cynrychiolaeth annibynnol ac eiriolaeth ar gyfer unigolion
12. sut i weithio mewn ffyrdd sy'n hyrwyddo cyfranogiad gweithgar ac yn cynnal urddas, parch, credoau personol a dewisiadau unigolion
13. sut i weithio mewn ffyrdd sy’n cyflawni canlyniadau cadarnhaol i unigolion
14. sut i reoli adnoddau er mwyn darparu gwasanaethau sy’n cyrraedd targedau ac yn cyflawni canlyniadau cadarnhaol i unigolion
15. sut i wahaniaethu rhwng **allbynnau** a **chanlyniadau**
16. sut i weithio mewn partneriaeth ag unigolion, pobl allweddol a phobl eraill
17. sut i nodi a rheoli gwrthdaro a chyfyng-gyngor moesegol yn eich gwaith
18. sut i herio arfer gwael a mynd i’r afael ag ef
19. sut i ymdrin â phryderon a chwynion
20. sut a phryd i geisio cymorth mewn sefyllfaoedd sydd y tu hwnt i'ch profiad a'ch arbenigedd
21. natur ac effaith **ffactorau a allai effeithio ar iechyd, lles a datblygiad unigolion** rydych yn gofalu amdanynt neu'n eu cynorthwyo
22. damcaniaethau sy'n sail i'n dealltwriaeth o ddatblygiad dynol a'r ffactorau sy'n effeithio arno

**Personoli ac adnoddau** 1. sut i werthuso’n feirniadol ddamcaniaethau sydd wedi’u seilio ar dystiolaeth a gwybodaeth a modelau o arfer da yn ymwneud ag ymrymuso a gwasanaethau a gyfeirir gan ddinasyddion
2. sut i nodi a hybu potensial unigolion i ddefnyddio’u cryfderau a’u hadnoddau personol i gyflawni newid
3. gwerth a rôl rhwydweithiau teuluol, cymunedau a grwpiau o ran cyflawni canlyniadau cadarnhaol, a ffyrdd o ddatblygu’r rhain
4. natur **personoli** a gwasanaethau wedi’u personoli, gan gynnwys cymorth hunangyfeiriedig
5. yr amrywiaeth o adnoddau sydd ar gael mewn rhwydweithiau anffurfiol, yn y gymuned ehangach, drwy ddarpariaeth gwasanaeth ffurfiol a thrwy arloesedd
6. sut y gellir defnyddio technoleg gynorthwyol i gefnogi annibyniaeth unigolion
7. sut i arwain, rheoli a chynorthwyo pobl eraill i gynllunio, darparu ac adolygu gwasanaethau wedi’u personoli gydag unigolion

**Datblygiad proffesiynol parhaus**1. egwyddorion arfer myfyriol a pham mae hyn yn bwysig
2. eich rôl chi o ran datblygu gwybodaeth ac arferion proffesiynol pobl eraill
3. sut i hyrwyddo **arfer wedi’i seilio ar dystiolaeth**
4. dulliau o reoli perfformiad er mwyn cyrraedd targedau a chyflawni canlyniadau cadarnhaol
5. sut i asesu perfformiad
6. sut i roi adborth adeiladol i bobl eraill ar eu harfer a’u perfformiad
7. sut i fynd i’r afael â pherfformiad nad yw’n cyrraedd safonau gofynnol
8. sut i ddefnyddio goruchwyliaeth i gefnogi arfer a pherfformiad pobl eraill
9. sut i ddefnyddio arfarnu i gefnogi arfer a pherfformiad pobl eraill
10. systemau, gweithdrefnau ac arferion ar gyfer rheoli llwythi gwaith
11. dulliau ar gyfer dirprwyo gwaith

**Cyfathrebu**1. ffactorau a all effeithio ar sgiliau cyfathrebu a sgiliau iaith a'u datblygiad mewn plant, pobl ifanc neu oedolion
2. dulliau o hyrwyddo cyfathrebu effeithiol a galluogi unigolion i gyfleu eu hanghenion, eu safbwyntiau a'u dewisiadau
3. ffactorau a all effeithio ar gyfathrebu o fewn a rhwng sefydliadau
4. dulliau o hybu cyfathrebu effeithiol o fewn a rhwng sefydliadau

**Iechyd a Diogelwch**1. gofynion cyfreithiol a gofynion statudol ar gyfer iechyd a diogelwch
2. polisïau ac arferion eich lleoliad gwaith ar gyfer monitro a chynnal iechyd a diogelwch yn yr amgylchedd gweithio

**Diogelu**1. deddfwriaeth a pholisi cenedlaethol yn ymwneud â diogelu ac amddiffyn plant, pobl ifanc ac oedolion
2. y cyfrifoldeb sydd gan bawb i godi pryderon ynghylch achosion posibl o niwed neu gamdriniaeth, arferion gwael neu arferion gwahaniaethol
3. dangosyddion niwed neu gamdriniaeth posibl
4. sut a phryd i roi gwybod am unrhyw bryderon ynghylch niwed neu gamdriniaeth, arferion gwael neu wahaniaethol, adnoddau neu anawsterau gweithredol
5. beth i'w wneud os ydych wedi rhoi gwybod am bryderon ond nad oes unrhyw gamau wedi'u cymryd i fynd i’r afael â hwy
6. gweithdrefnau amlddisgyblaethol a systemau lleol sy’n ymwneud â diogelu ac amddiffyn rhag niwed neu gamdriniaeth
7. sut i gefnogi pobl eraill sydd wedi mynegi pryderon am niwed neu gamdriniaeth

Gwaith amlddisgyblaethol1. diben gweithio gyda gweithwyr proffesiynol ac asiantaethau eraill
2. cylch gwaith a chyfrifoldebau gweithwyr proffesiynol ac asiantaethau eraill sy’n ymwneud â gwaith amlddisgyblaethol
3. nodweddion cyfathrebu amlddisgyblaethol a rhyngasiantaethol
4. sut y gall gwahanol athroniaethau, egwyddorion, blaenoriaethau a chodau ymarfer effeithio ar weithio mewn partneriaeth

**Delio â gwybodaeth**1. gofynion cyfreithiol, polisïau a gweithdrefnau mewn perthynas â diogelwch a chyfrinachedd gwybodaeth
2. gofynion cyfreithiol a gofynion y lleoliad gwaith ar gyfer cofnodi gwybodaeth a pharatoi adroddiadau o fewn amserlenni
3. egwyddorion cyfrinachedd a phryd i drosglwyddo gwybodaeth sydd fel arall yn gyfrinachol
4. sut i gefnogi rhannu gwybodaeth yn effeithiol i gyflawni canlyniadau cadarnhaol i unigolion
5. sut i gofnodi gwybodaeth ysgrifenedig yn gywir ac yn eglur, gyda pherthnasedd a lefel briodol o fanylion
6. sut i ddefnyddio barn sydd wedi’i seilio ar wybodaeth, ffeithiau a thystiolaeth i gefnogi dyfarniadau proffesiynol mewn cofnodion ac adroddiadau
7. sut a lle y gall ac y dylai cyfathrebiadau electronig gael eu defnyddio ar gyfer cyfathrebu, cofnodi a chyflwyno adroddiadau

**Arwain a rheoli arfer** 1. sut i **ddadansoddi’n feirniadol** ddamcaniaethau ynglŷn ag **arweinyddiaeth** a **rheolaeth**
2. safonau arfer, safonau gwasanaeth a chanllawiau sy’n ymwneud â’r lleoliad gwaith
3. mentrau cenedlaethol a lleol i hybu lles unigolion
4. modelau arfer ar gyfer defnyddio ymyriadau cynnar
5. gwersi a ddysgwyd o adroddiadau, gwaith ymchwil ac ymchwiliadau’r llywodraeth i fethiannau difrifol mewn arferion iechyd neu ofal cymdeithasol, neu wersi a ddysgwyd o ymyriadau llwyddiannus
6. dulliau o gefnogi pobl eraill i weithio gydag unigolion, pobl allweddol a phobl eraill a’u cynorthwyo
7. sut i arwain a rheoli arfer sy’n cyflawni canlyniadau cadarnhaol i unigolion
8. dulliau o gefnogi pobl eraill i adnabod a chymryd camau gwybodus yn erbyn gwahaniaethu
9. sut i ddatblygu systemau, arferion, polisïau a gweithdrefnau
10. sut i weithredu, monitro a gwerthuso systemau, arferion, polisïau a gweithdrefnau
11. sut i hyrwyddo gwasanaethau a chyfleusterau eich lleoliad gwaith
12. technegau ar gyfer datrys problemau a meddwl yn arloesol
13. sut i ysgogi pobl eraill
14. sut i werthuso’n feirniadol ddamcaniaethau sydd wedi’u seilio ar dystiolaeth a gwybodaeth a modelau o arfer da yn ymwneud â rheoli newid
15. sut i ddefnyddio technegau rheoli newid

**Rheoli risg**1. sut i werthuso egwyddorion a fframweithiau asesu risg a rheoli risg yn feirniadol
2. egwyddorion cymryd risgiau cadarnhaol
3. sut i arwain pobl eraill i ddatblygu arfer sy’n cefnogi cymryd risgiau cadarnhaol

Rheoli pobl1. gofynion cyfreithiol a gofynion y lleoliad gwaith ar gyfer **arferion cyflogaeth**
2. trefniadau llywodraethu mewnol ac allanol ar gyfer y lleoliad gwaith
3. ffactorau a all arwain at bwysau ar berfformiad y gwasanaeth, yr unigolyn a’r tîm
4. sut i reoli eich amser, eich adnoddau a’ch llwyth gwaith eich hun a phobl eraill
5. sut i reoli dynameg tîm
6. sut i greu diwylliant sy’n hybu bod yn agored, creadigrwydd a datrys problemau
7. sut i greu diwylliant sy’n cefnogi pobl i groesawu newid

Yn benodol i’r SGC hon1. dulliau, egwyddorion ac ymagweddau arwain a rheoli yn ymwneud â derbyn canmoliaeth, pryderon a chwynion, a mynd i’r afael â nhw a dysgu ohonynt
2. damcaniaethau sydd wedi’u seilio ar dystiolaeth a modelau o arfer da o ran derbyn canmoliaeth, pryderon a chwynion, a mynd i’r afael â nhw a dysgu ohonynt
3. y ffactorau a allai rwystro unigolion a phobl allweddol rhag codi pryderon neu gwyno
 |

**Gwybodaeth Ychwanegol**

|  |  |
| --- | --- |
| Cwmpas/ystod yn gysylltiedig â'r meini prawf perfformiad | Mae'r manylion yn y maes hwn yn ddatganiadau esboniadol o'r cwmpas a/neu yn enghreifftiau o gyd-destunau posibl lle y gall yr SGC fod yn gymwys; ni ddylid eu hystyried yn ddatganiadau ystod sy'n ofynnol i gyflawni’r SGC **Dadansoddi’n feirniadol** yw archwilio rhywbeth yn ofalus, fel polisi, gweithdrefn, damcaniaeth, sefyllfa gymhleth, problem neu ddull o weithio – gan nodi’r elfennau neu’r materion sy’n cyfrannu at y cynnyrch, y sefyllfa neu’r syniad cyfan a phennu sut mae’r rhannau gwahanol hyn yn effeithio ar ansawdd y cynnyrch cyfan neu sut mae’r materion unigol yn effeithio ar y sefyllfa gyfanMae dadansoddi’n feirniadol yn cynnwys pwyso a mesur y ffactorau dan sylw, o ran y cryfderau / gwendidau neu’r manteision / anfanteision y maent yn eu cyfrannu at gynnyrch neu sefyllfa. Mae dadansoddi’n feirniadol yn rhan o’r broses o ddeall materion a datblygu ymatebion gwreiddiol a chreadigol**Gwerthuso’n feirniadol** yw pwyso a mesur dadleuon o blaid ac yn erbyn rhywbeth, gan asesu’r holl dystiolaeth; gallai hyn ymwneud â ffactorau fel modelau o gyflwyno gwasanaethau gofal, datblygiad polisi, damcaniaethau, dulliau o weithioMae gwerthuso’n feirniadol yn gofyn am bwyso a mesur a gwneud dyfarniadau ynglŷn â ffactorau fel cyfredolrwydd, perthnasedd, dilysrwydd, canlyniadau, cost, cynaliadwyedd a risg cynnyrch neu wasanaeth, a pha mor addas ydyw i’w ddiben, o gymharu â chynhyrchion, gwasanaethau neu syniadau eraill, gan ddefnyddio meini prawf perthnasol fel sail i’r gwerthusiad ac i lywio’r broses gwneud penderfyniadauYstyr **cynrychiolaeth annibynnol ac eiriolaeth** yw pan fydd barn, dymuniadau a phryderon yr unigolyn yn cael eu cyfleu gan rywun arall, naill ai drwy rywun sy’n cynrychioli barn yr unigolyn yn annibynnol, neu rywun sy’n gweithredu fel eiriolydd ar ei ranYr **unigolyn** yw'r sawl rydych chi’n ei gefnogi neu’n gofalu amdano yn eich gwaith **Pobl allweddol** yw’r bobl hynny sy’n bwysig i unigolyn ac sy’n gallu gwneud gwahaniaeth i les yr unigolyn hwnnw. Gall pobl allweddol gynnwys teulu, ffrindiau, cynhalwyr ac eraill y mae gan yr unigolyn berthynas gefnogol â nhw **Pobl eraill** yw’r gweithwyr rydych chi’n eu rheoli, eich cydweithwyr a gweithwyr proffesiynol eraill y mae eu gwaith yn cyfrannu at les yr unigolyn ac sy'n eich galluogi i gyflawni eich rôl |

|  |  |
| --- | --- |
| Cwmpas/ystod yn gysylltiedig â gwybodaeth a dealltwriaeth  | Mae'r manylion yn y maes hwn yn ddatganiadau esboniadol o'r cwmpas a/neu yn enghreifftiau o gyd-destunau posibl lle y gall yr SGC fod yn gymwys; ni ddylid eu hystyried yn ddatganiadau ystod sy'n ofynnol i gyflawni’r SGC.**Mae'n rhaid cymhwyso pob datganiad am wybodaeth yng nghyd-destun y safon hon.****O ran yr holl ddatganiadau am wybodaeth, mae angen i chi wybod a deall y meysydd gwybodaeth a nodwyd a gallu defnyddio’r wybodaeth a’r ddealltwriaeth yn feirniadol yn eich arferion arwain a rheoli****Dadansoddi’n feirniadol** yw archwilio rhywbeth yn ofalus, fel polisi, gweithdrefn, damcaniaeth, sefyllfa gymhleth, problem neu ddull o weithio – gan nodi’r elfennau neu’r materion sy’n cyfrannu at y cynnyrch, y sefyllfa neu’r syniad cyfan a phennu sut mae’r rhannau gwahanol hyn yn effeithio ar ansawdd y cynnyrch cyfan neu sut mae’r materion unigol yn effeithio ar y sefyllfa gyfanMae dadansoddi’n feirniadol yn cynnwys pwyso a mesur y ffactorau dan sylw, o ran y cryfderau / gwendidau neu’r manteision / anfanteision y maent yn eu cyfrannu at gynnyrch neu sefyllfa. Mae dadansoddi’n feirniadol yn rhan o’r broses o ddeall materion a datblygu ymatebion gwreiddiol a chreadigol**Gwerthuso’n feirniadol** yw pwyso a mesur dadleuon o blaid ac yn erbyn rhywbeth, gan asesu’r holl dystiolaeth; gallai hyn ymwneud â ffactorau fel modelau o gyflwyno gwasanaethau gofal, datblygiad polisi, damcaniaethau, dulliau o weithioMae gwerthuso’n feirniadol yn gofyn am bwyso a mesur a gwneud dyfarniadau ynglŷn â ffactorau fel cyfredolrwydd, perthnasedd, dilysrwydd, canlyniadau, cost, cynaliadwyedd a risg cynnyrch neu wasanaeth, a pha mor addas ydyw i’w ddiben, o gymharu â chynhyrchion, gwasanaethau neu syniadau eraill, gan ddefnyddio meini prawf perthnasol fel sail i’r gwerthusiad ac i lywio’r broses gwneud penderfyniadau Dylai **arferion cyflogaeth** gynnwys recriwtio, rheoli perfformiad, gweithdrefnau disgyblu, gweithdrefnau cwynoMae **arfer wedi’i seilio ar dystiolaeth** yn defnyddio systemau, prosesau a ‘doethineb arfer’ a fu’n effeithiol wrth gynorthwyo i gyflawni canlyniadau cadarnhaol. Gallai tystiolaeth fod wedi deillio o amrywiaeth o ffynonellau: ymchwil ffurfiol ac anffurfiol, a barn a safbwyntiau unigolion, pobl allweddol a phobl sy’n ymwneud â darparu gwasanaethau gofal Gall **ffactorau a allai effeithio ar iechyd, lles a datblygiad** gynnwys amgylchiadau andwyol neu drawma cyn neu yn ystod genedigaeth; anhwylder ar y sbectrwm awtistig; dementia; amgylchiadau teuluol; eiddilwch; niwed neu gamdriniaeth; anaf; anabledd dysgu; cyflyrau meddygol (cronig neu acíwt); iechyd meddwl; anabledd corfforol; salwch corfforol; tlodi; anghenion dwys neu gymhleth; anghenion synhwyraidd; amddifadedd cymdeithasol; camddefnyddio sylweddau **Arweinyddiaeth** yw’r gallu i ddarparu cyfeiriad strategol ac ymdeimlad o ddiben. Mae arweinwyr effeithiol yn creu ymdeimlad o ymddiriedaeth, hyder a chred, gan ysbrydoli pobl i fabwysiadu’r gwerthoedd a’r ymddygiadau y maent yn eu hybu. Maent yn arloesol, yn greadigol ac yn ysgogol**Rheolaeth** yw’r gallu i osod y cyfeiriad ar gyfer y sefydliad a threfnu bod y ddarpariaeth gwasanaeth yn cael ei rhedeg yn effeithiol er mwyn bodloni anghenion cyffredinol y gwasanaeth gan gynnwys gofynion moesegol, deddfwriaethol, rheoleiddiol a sefydliadol. Mae rheolwyr effeithiol yn hwyluso a threfnu adnoddau er mwyn sicrhau bod pobl eraill yn gallu perfformio hyd eithaf eu gallu, gan ganiatáu iddynt ymgymryd â thasgau a chyflawni nodau’n effeithlon ac yn effeithiol. Maent yn darparu eglurder ac atebolrwydd sy’n galluogi timau i gyflawni eu hamcanion **Canlyniadau** yw’r newidiadau neu’r gwahaniaethau y mae unigolion neu wasanaethau gofal yn ceisio’u cyflawni. Mae canlyniadau caled yn newidiadau eglur ac amlwg, neu’n rhai sy’n arwain at newid gweladwy mewn ymddygiad neu amgylchiadau pobl. Mae canlyniadau meddal yn newidiadau nad ydynt mor hawdd eu gweld a’u mesur, neu’n rhai sy’n cynnwys newidiadau mwy cynnil mewn pobl, fel newid yn agwedd rhywun, ei ymdeimlad o les neu sut y mae’n ei weld ei hun neu’n teimlo amdano’i hunMae **allbynnau** yn gynhyrchion, gwasanaethau neu gyfleusterau pendant sy’n deillio o weithgareddau’r sefydliad neu weithgareddau’r rhai hynny sy’n ymwneud â chyflwyno’r ddarpariaeth gwasanaethau. Gellir defnyddio allbynnau i gyflawni canlyniadauGellir diffinio **personoli** fel 'newid y cydbwysedd grym fel bod gan bob person ddewis a rheolaeth wirioneddol dros y gwasanaethau gofal y dymunant eu cael. O fod yn derbyn gwasanaethau yn unig, daw unigolion yn rhan o ddewis a ffurfio’r gwasanaethau y maent yn eu defnyddio'. Mae personoli yn ddull gofal cymdeithasol sy’n cynnwys cymorth wedi’i gyfeirio gan y dinesydd; cymorth hunangyfeiriedig; defnyddio taliadau uniongyrchol neu gyllidebau personol; darparu gwybodaeth a chyngor sydd ar gael yn rhwydd am ofal a chymorth, a hybu annibyniaeth a hunanddibyniaeth ymhlith unigolion a chymunedauYn ddibynnol ar sut caiff ei ddefnyddio, gall **pŵer a dylanwad** arweinwyr a rheolwyr naill ai gael effaith gadarnhaol neu negyddol ar berthnasoedd |

|  |  |
| --- | --- |
| Gwerthoedd | Glynu wrth godau ymarfer neu ymddygiad lle y bônt yn berthnasol i'ch rôl a'r egwyddorion a'r gwerthoedd sy'n sail i'ch lleoliad gwaith, gan gynnwys hawliau plant, pobl ifanc ac oedolion. Mae’r rhain yn cynnwys yr hawliau:I gael eu trin fel unigolynI gael eu trin yn gyfartal a pheidio ag wynebu gwahaniaethu I gael eu parchuI gael preifatrwyddI gael eu trin mewn ffordd urddasolI gael eu diogelu rhag perygl a niwedI gael cymorth a gofal mewn ffordd sy'n diwallu eu hanghenion, sy'n ystyried eu dewisiadau ac sy'n eu hamddiffyn hefyd I gyfathrebu gan ddefnyddio eu dulliau cyfathrebu ac iaith ddewisol I allu cael gafael ar wybodaeth amdanynt hwy eu hunain |

|  |  |
| --- | --- |
| **Datblygwyd gan** | Sgiliau Gofal a Datblygu |
| **Rhif fersiwn** | 1 |
| Dyddiad y’i cymeradwywyd  | Ionawr 2013 |
| Dyddiad adolygu dangosol  | Ionawr 2016 |
| Dilysrwydd | Cyfredol |
| Statws | Gwreiddiol |
| Sefydliad gwreiddiol  | Sgiliau Gofal a Datblygu |
| URN gwreiddiol |  LMCE9 |
| Galwedigaethau perthnasol | Iechyd a Gofal Cymdeithasol; Rheolwyr ac Uwch Swyddogion; Swyddogion Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol; Gwasanaethau Gofal Plant a Gwasanaethau Personol Cysylltiedig; |
| Cyfres | Arweinyddiaeth a Rheolaeth mewn Gwasanaethau Gofal |
| Geiriau allweddol | Canmoliaeth; pryderon; cwynion; gwasanaeth gofal; gwelliant; canlyniadau cadarnhaol i unigolion  |