



Ein Hymrwymiad Elusennol a'n Disgwyliadau Gennych Chi

Diben a Chwmpas:

Dyma grynodeb o ddisgwyliadau rhesymol o ran ffyrdd o gydweithio, a sut rydym yn trin ein gilydd, yn seiliedig ar egwyddorion allweddol o ymddiriedaeth, uniondeb, parch at ein gilydd a gwerthoedd 'ICARE' ein helusen. Mae hyn yn cynrychioli Arloesol, Cydweithredol, Dilys, Dyfeisgar ac Egniol.

Mae'r egwyddorion a'r disgwyliadau a nodir yn berthnasol i bawb sy'n ymwneud â gwasanaethau a chymorth, gan gynnwys cyn-filwyr, personél sy'n gwasanaethu, aelodau o'r teulu/anwyliaid a chyn sifiliaid a gyflogir yn lleol. Mae'r cynnwys yn ymestyn i ddefnyddwyr gwasanaeth blaenorol neu gyfredol sy'n cynnig eu cymorth i'r elusen yn wirfoddol, er enghraifft fel Llysgennad neu Hyfforddwr.

Dylai pob cydweithiwr sy'n darparu gwasanaethau a chymorth fod yn gyfarwydd â'r ddogfen hon er mwyn annog, cefnogi a chynnig cysondeb wrth weithio yn unol â'r egwyddorion a'r disgwyliadau hyn ac i sicrhau ansawdd eu hymatebion eu hunain.

Mae hyn yn berthnasol i ryngweithio wyneb yn wyneb, cyswllt digidol, defnydd cyfryngau cymdeithasol, ac i bob lleoliad y mae Help for Heroes yn gweithredu ynddo.

Rydym yn addo:

- Darparu croeso cynnes a phroffesiynol i'n gwasanaethau a'n cymorth
- Darparu gwybodaeth, cyngor ac arweiniad mewn ffordd sy'n hawdd cael atynt
- Ymateb i'ch ymholiadau mewn modd effeithlon, amserol a chymwynasgar
- Darparu gwasanaethau a chymorth o safon sy'n eich helpu i symud ymlaen, tuag at neu ail-addasu i'r bywyd rydych am ei fyw
- Canolbwyntiwch ar y newidiadau yr hoffech eu gwneud i'ch helpu i deimlo'n ddiogel, mor dda yn gorfforol ac yn feddyliol ag y mae eich anafiadau a'ch iechyd yn ei ganiatáu, a byw bywyd pwrpasol a chynhyrchiol
- Darparu cefnogaeth os rydych yn dweud wrthym am eich hunaniaeth, anabledd, neu anghenion niwro-ddargyfeiriol sy'n golygu bod gennych ddulliau dysgu neu gyfathrebu dewisol
- Gweithio gyda chi mewn ffordd anfeirniadol, heb wahaniaethu, gan feithrin ymdeimlad o gynhwysiant a didwylledd, ('gallu bod yn chi')

- Parchu eich credoau personol, hunaniaeth, arferion crefyddol a diwylliannol. Rydym wedi ymrwymo i gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant waeth beth fo'ch hil, lliw, llinach, crefydd, rhyw, tarddiad cenedlaethol, cyfeiriadedd rhywiol, oedran, dinasyddiaeth, statws priodasol, anabledd neu hunaniaeth o ran rhywedd
- Darparu cyfleoedd i chi fynegi eich barn a bod yn rhan o ddatblygu ein gwasanaethau a'n cymorth ymhellach
- Trin eich gwybodaeth bersonol yn unol â'r canllawiau a'r arferion gorau a nodir o dan y Rheoliadau Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) a gofynion Diogelu. (Mae polisi preifatrwydd Help for Heroes yn darparu gwybodaeth fanwl am weithdrefnau cyfrinachedd a diogelu data).

Rydym yn gofyn eich bod yn:

- Cysylltu â ni am gymorth os oes unrhyw beth nad ydych yn siŵr yn ei gylch
- Gweithredu mewn modd cyfrifol gyda pharch a chyd-ddealltwriaeth wrth ymwneud wyneb yn wyneb (yn bersonol), dros y ffôn neu gyswllt digidol â chydweithwyr elusen, buddiolwyr eraill a gwirfoddolwyr.
- Cadw at y protocolau a nodwyd wrth gyfathrebu trwy ein llwyfannau cyfryngau cymdeithasol, e.e., tudalen Facebook y Gymrodoriaeth
- Parchu hawliau, credoau, dewisiadau bywyd a barn pobl eraill
- Rhwch wybod i ni cyn gynted ag y gallwch am unrhyw dynnu'n ôl o weithgareddau, cyrsiau, gwasanaethau'r elusen a chefnogaeth, neu gais i aildrefnu
- Peidio ag ymddwyn mewn ffordd y gellir ei hystyried yn fygythiol neu'n aflonyddgar, yn fwlio neu'n aflonyddu, neu'n debygol o achosi niwed corfforol neu emosiynol, naill ai i fuddiolwyr eraill, cydweithwyr elusen neu wirfoddolwyr
- Peidio â defnyddio alcohol yn ormodol neu ddefnyddio cyffuriau wrth gymryd rhan mewn gwasanaethau a chymorth, boed yn sesiynau un i un neu weithgareddau grŵp, cyrsiau neu ddigwyddiadau, ac wrth ymgymryd â dyletswyddau gwirfoddol. Mae hyn yn cynnwys aros dros nos mewn llety a ddarperir gan elusen. Gall tystiolaeth o ddefnydd gormodol neu feddwod arwain at gael eich tynnu o'r gweithgaredd ac yn y pen draw gwasanaethau cymorth, neu o rôl y gwirfoddolwr, os caiff hyn ei ailadrodd. Mae hyn oherwydd bod gennym ddyletswydd i gefnogi eich lles chi a llesiant pobl eraill a allai gael effaith negyddol fel arall.
- Rhannwch unrhyw wybodaeth berthnasol gyda ni fel y gallwn helpu yn y ffordd orau bosibl
- Rhwch wybod i ni cyn gynted â phosibl os bydd eich sefyllfa neu anghenion yn newid, fel y gallwn ymateb yn briodol
- Cymryd rhan weithredol yn eich cynnydd hyd eithaf eich gallu, gydag ein cefnogaeth lawn gyhyd ag y byddwch mewn angen
- Cymryd rhan mewn unrhyw grwpiau ffocws, fforymau, gweithgareddau cyd-greu ac ati mewn ffordd adeiladol, yn unol â gwerthoedd 'ICARE' (Arloesol, Cydweithredol, Dilys, Dyfeisgar, Egniol) ein helusen
- Os ydych chi'n ymwneud â chefnogi darparu gwasanaeth yn wirfoddol, defnyddiwch offer TG elusen a/neu feddalwedd at y dibenion bwriadedig y cytunwyd arnynt ac nid ar gyfer gweithgaredd amhriodol

Camau gweithredu os ydym ni neu chi yn methu:

Mae cyfrifoldeb ar bob elusen i greu diwylliant cynhwysol sy'n peidio â goddef ymddygiad amhriodol, gwahaniaethol, sarhaus neu niweidiol tuag at unrhyw berson sy'n gweithio i'r elusen, yn gwirfoddoli gyda hi, neu'n dod i gysylltiad â'r elusen. Dylai pawb sy'n dod i gysylltiad â Help for Heroes gael eu trin ag urddas a pharch a theimlo eu bod mewn amgylchedd diogel a chefnogol.

1. Gwneud cwyn

Rydym yn gweld adborth fel cyfle i ddysgu a gwella ar gyfer y dyfodol, yn ogystal â chyfle i unioni pethau i chi fel y person sydd wedi cymryd yr amser i rannu eich profiadau a'ch meddyliau.

Rydym wedi ymrwmo i ddarparu gofal a chymorth o ansawdd uchel i bawb sy'n defnyddio ein cymorth elusennol neu sy'n gweithio i ni a gyda ni. Mae gennych hawl i roi adborth, codi pryderon neu wneud cwyn am unrhyw un o'r gwasanaethau a ddefnyddiwyd, eich rhyngweithio â'r elusen, neu ein polisïau a'n gweithdrefnau.

2. Sut y byddwn yn rheoli eich cwyn

P'un a ydych yn darparu adborth neu gŵyn ffurfiol byddwn yn dilyn ein proses Gwynion. Bydd unrhyw gŵyn a dderbynnir yn cael ei thrin yn gwbl gyfrinachol yn unol â'n Polisïau Diogelu Data a Phreifatrwydd. Cymerir gofal mai dim ond i'r rhai sydd ag angen amlwg i gael mynediad ati y dylid datgelu gwybodaeth.

3. Sut y byddwn yn rheoli pryderon am eich ymddygiad

Er y byddwn bob amser yn canolbwyntio ar atal trwy ddisgwyliadau clir, lle nodir toriad neu doriad posibl, bydd ein prif ffocws ar:

- atal niwed a lleihau risg i chi ac eraill
- ceisio dealltwriaeth o'r ymddygiad(au) fel y gallwn ymateb yn effeithiol
- edrych yn gytbwys, gan ystyried ein dyletswydd gofal a'n cyfrifoldebau tuag at fuddiolwyr, cydweithwyr a phawb sy'n dod i gysylltiad â'r elusen

Byddwn yn:

- Ystyried pob sefyllfa fesul achos (difrifoldeb, effaith ar eraill, cyd-destun) a dilyn yr egwyddorion hyn yn fras, sydd hefyd yn sail i'n dull o reoli pryderon diogelu; grymuso, atal, cymesuredd, amddiffyn, partneriaeth ac atebolrwydd.
- Adlewyrchu, cyn belled ag y bo modd, yr ymagwedd ar gyfer gweithwyr mewn perthynas â thegwch, hawl i gael gwrandawriad, cynrychiolaeth, lliniaru ac eglurder ar natur y toriad.
- Cyfathrebu'n brydlon ac yn glir gyda chi ynghylch ein pryderon
- Anelu at ddatrys y mater gyda chi yn anffurfiol yn gyntaf
- Symud tuag at gamau mwy ffurfiol os yw'n briodol neu'n ofynnol, gan gyfeirio at ein cyfrifoldebau llywodraethu, gan gynnwys diogelu
- Egluro'r camau y byddwn yn eu cymryd ac ymateb i unrhyw ymholiadau ynghylch hyn
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi
- Cyfathrebu'r canlyniad i chi a beth mae hyn yn ei olygu