**Описание алгоритма выполнения заявок волонтером при бесконтактной доставке**

**Основные моменты**

* Перед началом выполнения заявки надо созвониться с благополучателем. Если он дома и ждёт, то можно приступать к выполнению. Бывали случаи, когда с вечера обо всем договорившись, волонтер приезжал к благополучателю, а того не оказалось дома. Бабушка просто забыла. Позвоните перед визитом, убедитесь лишний раз, что Вас ждут.
* Не забываем фотографировать все в процессе - для фотоотчета.
* Не принимаем никаких предметов в виде благодарности. Это запрещено! Только деньги по чеку, не более того. Обязательно наступит момент, когда Вам будут вручать деньги (100-400 руб) за Вашу работу и внимание или подарки от всего сердца. В таком случае Ваша задача вежливо отказаться, чтобы не обидеть пожилого человека. Так и объясните, что у нас с этим строго, нам не разрешают ничего брать, мы помогаем от души и не берем ничего взамен. Ведь волонтерская деятельность предполагает бескорыстную и добровольную помощь. Помните, пожалуйста, об этом.
* Помним, что с пожилыми не всегда легко и у них могут присутствовать определенные страхи. Чтобы получатель помощи удостоверился, что Вы - наш волонтер, каждой заявке присваивается индивидуальный номер, который знают только заявитель и мы. Общаемся с пожилыми вежливо, терпеливо и с уважением.
* Старайтесь брать на себя те адреса, по которым Вы сможете приходить повторно. Пожилые люди привыкают к волонтеру и радуются, когда видят знакомые лица. Тяжелее переносят постоянную смену волонтеров.
* Если выясняется, что человек, с которым вы взаимодействуете по заявке неадекватен (в алкогольном или наркотическом опьянении), то по согласованию с координатором заявку отзываете.
* При возникновении вопросов или любых непредвиденных ситуаций звоните своему районному куратору. Если не можете дозвониться до куратора, звоните координатору – (фио координатора в вашей организации).
* Повторные заявки принимаются строго через горячую линию! Самостоятельно заявки не принимаем, отправляем звонить на телефоны нашей горячей линии по приёму заявок: (номера телефонов)

**Адрес офиса Организации:**

**Телефон Координатора волонтеров (ФИО):**

**Варианты помощи, которую мы оказываем**

1. **Сопровождение подопечного**
* за покупками,
* к врачу,
* на прогулках,
* на общественном и личном транспорте.

Приезжаем к нужному времени, которое было назначено – без опозданий. В зависимости от ситуации ждем у подъезда или заходим за подопечным и помогаем собраться. Сопровождаем необходимости.

1. **Помощь в покупке и доставке продуктов питания, лекарств.**

Эта услуга оказывается за счет средств подопечного. Мы оказываем только волонтерскую помощь.

**Покупка продуктов.** Перед выполнением звоним и уточняем всё по списку, при необходимости дополняем его. Сообщаем время, в течение которого собираемся приехать.

Сразу уточняем детали:

– в каком магазине предпочитает совершать покупки заявитель;

– будет оплата наличными или есть ли возможность совершить перевод на карту;

– деньги передаст сразу или рассчитается уже при получении покупок по чеку.

Можно сначала зайти к благополучателю за деньгами или получить их уже после совершения покупок. Это решает волонтер по своим возможностям, но уточнять с благополучателем нужно еще при первоначальном звонке.

1. Берем деньги и идем за покупками.
2. Делаем фото того, что купили, и чека.
3. Приносим покупки и отдаем вместе с чеками и сдачей. Либо забираем оплату по чеку, если было принято решение взять оплату после совершения покупок.
4. Благополучатель забирает пакеты, проверяет сдачу и продукты по чеку.
5. С его разрешения делаем фото заявителя с покупками для отчётности.
6. Тут можно узнать - нужно ли вынести мусор? Очень часто такая, казалось бы, незначительная услуга является большой помощью для одинокого пожилого человека или инвалида. Давайте сделаем это, если имеется такая необходимость. Также прилагаем фото мусорных пакетов для отчёта. Очень желательно сделать и селфи волонтёра.

**Покупка лекарственных средств.** Обязательно уточняем, нужен ли рецепт на покупку лекарств и есть ли он в наличии. Если с рецептом все в порядке, заявка выполняется по тому же принципу, что и с продуктами. Дополнительно сделать фото рецепта для отчётности.

1. **Помощь по дому, вынос мусора.**

Чаще всего вынос мусора совмещается с выполнением других заявок. Но если выносим, то не забываем сделать фото для отчетности. Помощь по дому оказываем в редких случаях, если без нас ну совсем никак. Подробности по такой заявке получаем у своего куратора.

1. **Помощь в выгуле собак.**

Заранее узнаем кличку и повадки питомца, все особенности: что любит, а что - не очень, как себя с ним вести. Предупреждаем, что собака обязательно должна быть на поводке и в наморднике! Далее приезжаем, берем собаку и идем гулять. Прогулка должна занимать не более 30 минут. Обязательно придерживаемся инструкции к питомцу, безопасность волонтёра превыше всего!

В случае, если собака убежала, звоните координатору. Решают вопрос так. Собака может вернуться к подъезду, надо подождать, обычно, собаки возвращаются. Если это не происходит, то координатор связывается с пенсионером и говорит, что вопрос решают. После прогулки возвращаем питомца хозяину. Не забываем сделать фотографию.

1. **Помощь в написании писем/открыток, чтении газет, журналов, книг.**

Приезжаем к обозначенному времени в указанное время. Не забыв позвонить перед этим и уточнить - в силе ли встреча, хорошо ли себя чувствует подопечный. Если в планах чтение, то заранее можно уточнить - что будем читать и есть ли это в наличии? Если в наличии нет, надо постараться это найти. Сообщите куратору, решим вместе.

1. **Помощь в обеспечении нуждающихся благотворительными продуктовыми наборами.**

Их предоставляет (название вашей организации) или иные благодарители. Наша задача в этом случае доставить дары благополучателю и принять его благодарность. Конечно же, не забываем фото для отчета. ВАЖНО: в отдельных случаях, может потребоваться подписание получателем помощи акта или иного документа, подтверждающего передачу ему материальных ценностей. Эти случаи заранее обговариваются с районным куратором.

1. **Организация коммуникативного пространства, коммуникативных ситуаций.**

Другими словами, одной из наших задач - наладить общение с подопечным и, по возможности, сделать его регулярным. Особенно это касается одиноких пожилых людей. Для них наши визиты и звонки — это целое событие! Ведь так важно знать, что ты кому-то нужен и о тебе помнят… И в этом случае, мы для них спасение своего рода. Один лишь разговор может спасти бабушку от уныния и дать веру в лучшее, а что могут сделать регулярные наши встречи и звонки? Для выполнения нужен постоянный волонтер для каждого подопечного, ведь нужно время для привыкания, особенно пожилым.

**После выполнения заявки**

* После выполнения заявки волонтер отправляет районному куратору все фотографии + небольшой текстовый отчет (по каждой заявке!) о том, что было сделано, возникли ли сложности, если да - то какие.
* Далее районный куратор самостоятельно загружает фото и скрин текстового отчёта в папку на гугл-диске и отмечает заявку в базе как выполненную.