**Памятка волонтеру и подробная инструкция выполнения разовых заявок**

1. Адекватно оцениваем свое здоровье, при любых признаках недомогания останьтесь дома! Главное – не навредить.
2. Обязательно используем средства защиты – одноразовые маски, дезинфицирующие составы и перчатки. Волонтер их получает в офисе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, либо у своего районного куратора. После выполнения каждой заявки средства защиты утилизируются - складываем в пакет/файл, делаем фото и выбрасываем.
3. Помощь оказываем строго бесконтактную. Соблюдаем дистанцию с благополучателем 1.5-2 метра. (Не нужно обниматься, как бы ни хотелось)
4. Ни при каких условиях не заходим в квартиру к благополучателю. Отвечаем отказом даже на настойчивые предложения попить чай.
5. Не принимаем никаких предметов в виде благодарности. Только деньги по чеку, не более того. Волонтерская деятельность предполагает бескорыстную и добровольную помощь.
6. Помним, что с пожилыми не всегда легко и у них могут присутствовать определенные страхи. Чтобы получатель помощи удостоверился, что Вы - волонтер, каждой заявке присваивается индивидуальный номер (кодовое слово), который знает только заявитель и мы. Общаемся с пожилыми вежливо, терпеливо и с уважением.
7. Стараемся 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. Повторные заявки принимаются строго через горячую линию. Самостоятельно заявки не принимаем, отправляем звонить на телефоны нашей горячей линии по приёму заявок:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Детали выполнения заявок:**

1. В первую очередь волонтер должен оценить состояние своего здоровья. При любых признаках ОРВИ лучше остаться дома, дабы не навредить тем кому мы помогаем.
2. Если самочувствие прекрасное, температуры нет, волонтер принимает заявку от районного куратора и приступает к выполнению.
3. Если у волонтера есть постоянный пропуск на проезд по городу в личном или общественном транспорте (например, рабочий), то он использует его.

Если у волонтера нет постоянного пропуска, и он не готов использовать личный разовый QR-код, то он обращается к своему районному куратору для получения постоянного пропуска от (вашей организации).

1. Заявка на покупку продуктов. Перед выполнением волонтер звонит заявителю, уточняет всё по списку, при необходимости дополняет его. Сообщает время, через которое приедет. Узнает сразу детали:

- в каком магазине предпочитает совершать покупки заявитель;

- есть ли возможность совершить перевод на карту или будут наличные;

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

Обязательно! Перед выполнением заявки волонтер надевает одноразовую маску и перчатки.

В целях безопасности осуществляется строго бесконтактная доставка. Волонтер приезжает, звонит в дверь и отходит на 1.5-2 метра назад. Благополучатель вешает на дверную ручку деньги в пакете, закрывает дверь, волонтер забирает пакет с деньгами. Идёт за покупками. Делает фото для отчётности того, что купил, и чек. Приносит пакеты, вешает на дверную ручку или ставит у двери. Звонит в дверь и отходит на 1,5-2 метра назад. Благополучатель забирает пакеты, проверяет сдачу и продукты по чеку. С его разрешения волонтер делает фото для отчётности. Узнаёт, нужно ли вынести мусор. Сделать, если имеется такая необходимость. Также прилагает фото мусорных пакетов для отчёта. Очень желательно сделать и селфи волонтёра.

1. Заявка на покупку лекарственных средств. Дополнительно необходимо уточнить, нужен ли рецепт на покупку лекарств и есть ли он в наличии. Если не имеется, то предложить вызвать врача на дом для получения рецепта. Если с рецептом все в порядке, заявка выполняется по тому же принципу, что и с продуктами. Дополнительно сделать фото рецепта для отчётности.
2. Заявка на благотворительную продуктовую помощь. Волонтер едет за продуктовыми наборами в офис (адрес офиса), либо к своему районном куратору. Берет необходимое количество наборов и везёт их заявителю. Передача осуществляется бесконтактная, по тому же алгоритму. Деньги не брать, даже если получатели помощи очень настаивают.

ВАЖНО: в отдельных случаях, может потребоваться подписание получателем помощи акта или иного документа, подтверждающего передачу ему материальных ценностей. Эти случаи заранее обсуждаются с районным куратором.

1. Алгоритм выгула 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, пенсионер вешает поводок на ручку двери, дверь закрывает. Волонтер берет собаку и идет 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 следующим

образом:

- 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 позвонить, сообщить что заходите в подъезд. Довести питомца до двери, повесить поводок на ручку двери, дождаться, когда откроют дверь и возьмут питомца.

Не забыть сделать фотографию.

1. При возникновении вопросов или любых непредвиденных ситуаций волонтер звонит своему районному куратору. Если не может дозвониться до куратора, звонит координатору (имя координатора).
2. 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.
3. Далее районный куратор самостоятельно загружает фото и скрин текстового отчёта в папку на гугл-диске и отмечает заявку в базе как выполненную.
4. Если выясняется, что человек, с которым взаимодействуем по заявке неадекватен (в алкогольном или наркотическом опьянении), то по согласованию с координатором заявку отозвать и дать человеку возможность пользоваться общим городским телефоном по корона-вирусу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Адрес офиса Организации:**

**Телефон Координатора волонтеров (ФИО):**