**Памятка для волонтера при оказании помощи на дому**

**I. Правила работы в доме опекаемого**

1. Любая помощь оговаривается и согласуется с подопечным. Если он отказывается от нее, то мы уточняем, верно ли мы поняли, что помощь не нужна, и в случае положительного ответа принимаем отказ, даже если помощь кажется нам естественной (помыть посуду, разобрать пакеты с покупками и т.д.).

Любая помощь предварительно оговаривается, и только после получения согласия и сделав уточнения (если нужно), мы приступаем к осуществлению намеченной работы. Если по каким-то причинам благополучатель отказывается от помощи, которая кажется нам естественной (помыть посуду, разобрать пакеты с покупками, прибрать какие-то валяющиеся вещи и т.д.) и хочет сделать это сам, либо передоверить это другому человеку, то мы уточняем верно ли мы поняли и принимаем отказ. Но не путаем с элементарной вежливостью (открыть и придержать подъездную дверь, нажать кнопку лифта и т.д.)

1. Личные вещи подопечного берем в руки, перекладываем, переставляем и т.д. только с его разрешения.
2. Если есть желание купить гостинцы, то уточните, что опекаемый любит и что ему разрешено по здоровью. Обязательно фотографируйте срок годности продуктов и сохраняйте чек. Если есть желание купить гостинцы, то уточните, что опекаемый любит и что ему разрешено по здоровью. Продукты должны быть магазинные. Обязательно сохраняем чек, делаем фото срока годности продуктов. Гостинцы лучше приносить по особым случаям (праздники, памятные даты) или если у вас с подопечным сложилась традиция вместе пить чай.
3. Запрещается самостоятельно давать лекарства и препараты подопечному. Если подопечный спрашивает, есть ли у вас тот или иной медикамент, предложите посмотреть его в аптечке подопечного или сходить в аптеку. Кроме этого, просите подопечного самостоятельно принимать свои лекарства, не вовлекая вас в этот процесс.
4. Возможно принять мелкие сувениры и презенты, сделанные своими руками. Не принимайте благодарность в виде денег. Благодарим и отказываемся, объясняем нашими правилами и внутренним распорядком. Часто бывает, что благополучатель хочет отблагодарить волонтера каким-то сувениром или чем-то иным - для него это способ быть нужным. Принимайте небольшие презенты. Но отказывайтесь от денег и ценных подарков.

**II. Общие рекомендации**

1. Ведите дневник с заметками о подопечном и прошедших встречах. Нужно будет вести дневник, в котором есть информация о подопечном. В него вписываются заметки. Дневник является собственностью фонда и при уходе или перемещении на другой объект волонтёра, дневник сдается куратору.
2. Если какая-то ситуация требует немедленного решения и вы не знаете как поступить – позвоните куратору.
3. Если ситуация не требует немедленного решения или ответа, то зафиксируйте ее в дневнике, проговорив и уточнив с опекаемым задачу или вопрос. Если есть какие-то сомнения как поступить в какой-то ситуации, и она не требует немедленного решения, то записываете себе в дневник, оговорив и уточнив с опекаемым задачу. Например: «Правильно ли я понимаю, что вам нужна помощь в перевозке вещей, которые упакованы в 5 коробок и 2 мешка через две недели?». «Я уточню, сможем ли мы помочь вам в этой ситуации и сообщу (в такой-то день, в такое-то время). Вас это устраивает?».
4. В случае совместного выхода на улицу с подопечным, оговаривайте маршрут и время прогулки. Маршрут и время прогулки могут меняться в зависимости от желаний и самочувствия подопечного, а также погодных условий. Будьте внимательны к состоянию здоровья подопечного.
5. В случае похода в аптеку или магазин, составляйте подробный список продуктов. Обязательно фотографируйте покупки и чек. Помните, общий вес пакетов в руках не должен превышать 5-6 кг. Составляйте список необходимых продуктов и их количество. Рассчитайте приблизительно итоговый вес с учётом того, что покупки не должны превышать 5-6 кг. Рассчитайте ориентировочную стоимость и обсудите ее с подопечным. Для отчёта в amoCRM фотографируйте покупки и чек. Если вы идете в магазин вместе с подопечным, то оговаривайте маршрут заранее.
6. Наблюдайте и записывайте в дневник, на какие темы ваш подопечный разговаривает с удовольствием и замечайте, какие темы нужно избегать. Будьте внимательны к темам, поднимаемым подопечным. Наблюдайте, о чем ему нравится говорить и что он предпочел бы не обсуждать. Вместе с этим в вашем диалоге, когда это уместно, вспоминайте важные события и даты из прежних бесед. Это покажет благополучателю вашу заинтересованность и интерес к событиям, произошедшем в его жизни.
7. Выкладывайте отчёт в корпоративную систему хранения данных не позднее следующих суток после визита к благополучателю. По истечении срока очередного визита к благополучателю выкладывается отчет в систему amoCRM не позднее следующих суток. Желательно делать это сразу после окончания визита, чтобы в отчёте не упустить разные детали.
8. Все сведения, получаемые во время визита к благополучателю, могут обсуждаться только в рамках проекта. Фотографии, отчеты, дневник и другая информация строго конфиденциальны и не подлежат распространению. Все, что происходит во время взаимодействия волонтера и опекаемого, может обсуждаться только в рамках проекта. Фотографии, отчеты, дневник и другая информация строго конфиденциальны и не подлежат распространению.
9. Если благополучатель озвучивает просьбу, которая не оговаривалась ранее, то просим оформить на нее заявку через горячую линию. Если подопечным озвучивается какая-то просьба (которая не оговаривалась ранее), то говорим, что по нашим правилам, для ее выполнения необходимо оформить заявку через горячую линию.

**III. Взаимодействие с подопечным**

1. Обращаемся к подопечным по имени и отчеству. Обращаемся к подопечным по имени и отчеству, но, если соответствующий возраст, то по имени. Не используем слова «бабулечка, дедулечка, тетя Маша и т.д.»
2. В беседах с благополучателями в основном слушаем и проявляем эмпатию.
3. Не даём советы, рецепты оздоровления и лечения.
4. При нарушении подопечным правил безопасности можем корректно сказать об этом один-два раза. Но далее помним, что решение как поступать, он принимает сам. Если мы считаем, что опекаемый, явно нарушает правила безопасности (переходит дорогу в неустановленном месте, курит в постели, употребляет большое количество запрещенных по здоровью продуктов и т.д.), то мы можем очень корректно сказать об этом один-два раза. Возможно, он не знает, где находится переход или, например, чем опасно употребление большого количества соли при высоком давлении. Записываем это в дневник. Но далее помним, что решение как поступать, он принимает сам. И мы можем тут проговаривать (или мимикой показывать) свои эмоции огорчения.
5. Важно получить разрешение на возможный телесный контакт. Спрашивайте разрешение на телесный контакт в виде поддержки под руку, пересаживания в/из инвалидного кресла и т.д. Даже если нам кажется, что помощь необходима, все равно попросите разрешения.
6. Не начинайте разговоры, которые могут привести к спору и непониманию (религия, политика и т.д.) Но, если такая тема завелась опекаемым, и она не совпадает с вашим мировоззрением, то не нужно спорить и доказывать иное. Можно эмпатично послушать и сказать, что на эту тему вы не готовы беседовать. Выбор зависит от вашего желания.
7. При возникновении форс-мажорной ситуации с вашей стороны, при которой вы не сможете навестить подопечного, предупредите его и согласуйте перенос встречи. Если у вас случилась форс-мажорная ситуация, из-за которой вы не можете приехать к подопечному, то важно позаботиться о том, чтобы предупредить его, найти замену или согласовать перенос времени и/или даты.
8. Если опекаемый хочет перенести дату или время встречи, и вам это удобно, то согласуйте её. Но, если вам неудобно, то вы в праве отказаться и встретиться в следующий по графику день.
9. О вашем уходе предупреждайте один или два раза – за 10-15 и за 5-10 минут.

**IV. Заботьтесь о себе**

1. Вы всегда вправе отказаться от предлагаемых угощений. Если по каким-то причинам вы не хотите или не можете принять предложение перекусить, то вежливо откажитесь и, не углубляясь, назовите причину отказа: «Спасибо, сейчас я сыт(а)» и т.д. Не забывайте, что вы всегда вправе отказаться.
2. Вы праве отвечать или не отвечать на личные вопросы. Есть вопросы, на которые вы должны отвечать (из какой вы организации, номер горячей линии и т.д.), а есть личные, на которые вы можете отвечать или не отвечать – по желанию. Откажитесь от ответа, например, сказав: «Это сложная для меня тема, и я не люблю о ней говорить». Предложите другую тему для беседы: «Хотите я лучше расскажу вам о том, как готовятся сверчки к зиме» или «Могли бы Вы продолжить рассказ о вашей коллекции. Это так интересно». На подобный случай у вас должна быть припасена тема для повествования.
3. Берегите себя. При первых признаках эмоционального выгорания обратитесь за помощью к куратору. Адекватно оценивайте свои силы. Заботьтесь о себе. Чтобы не допустить эмоционального выгорания – при первых признаках, обратитесь за помощью к куратору. Здесь вы найдете поддержку, понимание и помощь.
4. Будьте внимательны к своему самочувствию перед встречей с подопечным и после неё. Если вы чувствуете недомогание и слабость перед поездкой, адекватно оцените свои силы и самочувствие. Если упадок сил не уходит, то организуйте перенос встречи. Участвуйте в поездке, будучи здоровым. Заботьтесь о себе и о вашем подопечном.

**Контакты:**

Контакты организации:

Номера городских служб

Пожарная служба: 101 и 112

Полиция: 102 и 112

Скорая помощь: 103 и 112

Газовая служба: 104 и 112