**Методические рекомендации для руководителей региональных волонтерских штабов помощи людям в ситуации распространения коронавирусной инфекции по организации очного обучения волонтеров**

Москва, 2020

**Содержание**

Обучающие программы для волонтеров 3

Порядок организации очного обучения4

1. Организация оперативной работы волонтерских штабов4
2. Функционал волонтеров отдельных групп 5
3. Общий механизм оказания помощи5
4. Организация ежедневной работы Штаба6
5. Подробный алгоритм работы с заявками7
6. Инструктаж по технике безопасности и санитарно-гигиеническим правилам9
7. Действия волонтеров в нестандартных ситуациях (решение ситуационных задач)11

Приложение №1: Инструкция по уточняющему обзвону13

Приложение №2: Форма заявки на оказание услуги20

Приложение №3: Памятка по правилам мытья рук и использованию медицинских масок21

Приложение №4: Чек-листы по контролю за соблюдением санитарно-гигиенических правил22

**Обучающие программы для волонтеров**

Подготовка волонтеров к волонтерской деятельности осуществляется посредством организации двухэтапного обучения:

1. Дистанционный этап на сайте dobro.ru;
2. Очный инструктаж.

Обучение является обязательным для всех волонтеров. Волонтеры, не прошедшие обучение, к работе не допускаются.

После регистрации волонтера на портале dobro.ru и подтверждения заявки в системе ему приходит push-уведомление со ссылкой на дистанционный видеокурс. Курс состоит из 4 коротких видеоуроков по темам: механизм оказания волонтерской помощи пожилым людям, санитарно-гигиенические нормы для волонтеров, особенности взаимодействия с пожилыми людьми и действия волонтеров в экстренных и нестандартных ситуациях.

Волонтер должен дистанционно посмотреть видеоуроки на портале dobro.ru, ответить на вопросы итогового контроля и получить сертификат.

Волонтер допускается до очного инструктажа только при условии завершения дистанционного этапа обучения, о чем свидетельствует наличие сертификата.

Прохождение волонтером всех этапов обучения фиксируется в электронной системе, после этого волонтер получает допуск к работе.

**Порядок организации очного обучения**

Очное обучение организует и проводит непосредственно руководитель регионального волонтерского штаба. Обучение проводится перед допуском волонтеров к работе.

Рекомендуемое количество участников очного обучения в одной группе – 30 человек.

**План организации обучения:**

1. Организация оперативной работы волонтерских штабов;
2. Функционал волонтеров отдельных групп;
3. Общий механизм оказания помощи;
4. Организация ежедневной работы Штаба;
5. Подробный алгоритм работы с заявками;
6. Инструктаж по технике безопасности и санитарно-гигиеническим правилам;
7. Рекомендации по взаимодействию со СМИ;
8. Действия волонтеров в нестандартных ситуациях (решение ситуационных задач).
9. **Организация оперативной работы волонтерских штабов**

*Обучение начинается с разъяснения общих моментов организации работы: роли внутри Штаба, группы волонтеров и требования к ним.*

Организует работу волонтерского штаба и контролирует своевременную обработку заявок в регионе **руководитель волонтерского Штаба**. Всем волонтерам необходимо записать его номер телефона и в случае возникновения конфликтных ситуаций своевременно сообщать о них руководителю волонтерского штаба.

Контролирует процесс аккредитации волонтеров, составляет графики работы, осуществляет допуск волонтеров до смены и закрывает волонтерские смены **заместитель руководителя Штаба**.

**Волонтеры** же непосредственно оказывают помощь в покупке и доставке необходимых продуктов и лекарственных средств, а также помогают пожилым людям в оплате услуг ЖКХ и, в случае необходимости, выносят мусор. Для организации такой работы будут сформированы 3 **группы волонтеров**:

1. **Волонтеры Штаба**, которые будут обрабатывать заявки, переданные от колл-центров, формировать списки адресов и необходимых товаров;
2. **Волонтеры выездных групп**, которые будут закупать товары и доставлять их пожилым людям;
3. **Онлайн-волонтеры** для иной дистанционной помощи.

Все волонтеры должны отвечать определенным требованиям.

Для волонтеров выездных групп:

* Возраст от 18 до 50 лет;
* Хорошее самочувствие, отсутствие признаков ОРВИ, в том числе высокой температуры тела (>37,0оС);
* Отсутствие хронических заболеваний дыхательной системы.

Для волонтеров Штаба и онлайн-волонтеров:

* Возраст старше 16 лет.

1. **Функционал волонтеров отдельных групп**

*Рекомендуется заранее разделить волонтеров на группы и сообщить каждому его функцию (или сделать это во время обучения на этом этапе).*

**Волонтеры Штаба:**

* Обрабатывают входящие заявки в регионе, осуществляют исходящие звонки по заявкам;
* Просчитывают стоимость покупок и заполняют установленную форму заявки;
* Сообщают обратившемуся итоговую стоимость покупок и получают согласие на их приобретение;
* Передают информацию волонтерам выездной группы;
* Оказывают помощь руководителю Штаба в подготовке и проведении обучения, выдаче расходных материалов, а также проведении процедуры check-in.

**Волонтеры выездных групп** оказывают адресную помощь пожилым людям, а именно:

* Получают от волонтера Штаба заявку;
* Получают средства на покупку товаров;
* Осуществляют покупки и доставляют их по адресу заявки.

**Онлайн-волонтеры** оказывают дистанционную помощь и выполняют задачи напрямую от **руководителя регионального штаба**.

1. **Общий механизм оказания помощи**

Помощь населению будет осуществляться в три этапа:

1. Прием заявок на покупку необходимых товаров или оплату услуг ЖКХ;
2. Обработка заявок;
3. Доставка заказа (закупка товаров в магазине и доставка по адресу обращения) или помощь в оплате услуг ЖКХ.

Любой пожилой человек может подать заявку на оказание помощи, позвонив на круглосуточную «горячую линию» 8 (800)-200-34-11. Поступившие обращения передаются в региональные волонтерские штабы.

**Краткая схема работы:**

1. Получение заявки в системе.
2. Передача заявки волонтеру Штаба.
3. Звонок от волонтера штаба заказчику: уточнение деталей.
4. Волонтер выездной группы забирает деньги у руководителя РИК ОНФ.
5. Покупка продуктов/товаров/лекарств волонтером выездной группы.
6. Доставка заказчику, получение денег. Оплата ЖКХ.
7. Сдача денег в РИК ОНФ и закрытие заявки.

После прохождения обучения и получения допуска к работе каждый волонтер получает аккредитационный бейдж, который всегда необходимо носить с собой вместе с паспортом.

В случае недоверия к вам со стороны пожилого человека, вы сможете предъявить паспорт и бейдж. Также на бейдже будет обозначен единый номер телефона, по которому обратившийся за помощью человек сможет позвонить и уточнить, действительно ли вы являетесь волонтером Штаба.

1. **Организация ежедневной работы Штаба**

График работы Штаба: с 8:00 до 20:00 (возможны изменения в индивидуальном порядке).

Волонтеры работают по заранее составленному графику. Одна волонтерская смена длится не более 6 часов.

**Волонтеры Штаба и онлайн-волонтеры:**

1. Волонтер прибывает в Штаб за 30 минут до начала его смены;
2. Проходит процедуру check-in (измерение температуры, оценка общего самочувствия);
3. Обязательно моет руки с последующей обработкой антисептическим средством;
4. Далее волонтер получает чек-листы по форме в приложении №4;
5. Обрабатывает спиртовыми салфетками или антисептическим средством рабочее место (стол, клавиатуру, мышку, телефон и чехол от личного мобильного телефона);
6. Проходит процедуру check-out по окончании работы (измерение температуры тела, оценка самочувствия);
7. Заполненные чек-листы возвращаются в региональный волонтерский штаб на следующий день после осуществления волонтерской деятельности.

**Волонтеры выездных групп:**

1. Волонтер прибывает в штаб за 30 минут до начала его смены;
2. Проходит процедуру check-in (измерение температуры, оценка общего самочувствия);
3. Обязательно моет руки с последующей обработкой антисептическим средством;
4. Далее волонтер получает чек-листы по форме в приложении №4;
5. Получает комплект для работы (рюкзак, антисептик и маски из расчета – 1 маска на 2 часа использования) и расписывается в журнале №3;
6. После окончания смены проходит процедуру check-out (измерение температуры тела, оценка самочувствия);
7. Возвращает заполненные заявки на оказание услуги, деньги за покупки;
8. Сдает в Штаб рюкзак и антисептик;
9. Заполненные чек-листы возвращаются в региональный волонтерский штаб на следующий день после осуществления волонтерской деятельности.
10. **Подробный алгоритм работы с заявками**

**Инструкция для волонтера Штаба**

1. Волонтер Штаба получает от руководителя Штаба номер телефона, ФИО заявителя и все данные по заявке, а также инструкцию по звонку (в приложении №1);
2. Если в заявке указан перечень необходимых товаров, волонтер Штаба заранее просчитывает общую стоимость покупки;
3. Волонтер Штаба звонит заявителю, представляется и уточняет детали по заявке, сообщает приблизительную итоговую стоимость и согласует ее с заказчиком;
4. Если в заявке не было списка покупок или к нему что-то добавилось, волонтер после уточнения деталей просчитывает итоговую стоимость товаров, перезванивает заказчику и согласует с ним эту стоимость;
5. Далее составляет заявку на оказание услуги по форме в приложении №2;
6. Передает всю информацию и заполненную заявку на оказание услуги волонтеру выездной группы.

**Инструкция для волонтеров выездных групп**

Покупка товаров или лекарственных средств:

1. Волонтер выездной группы получает заполненную заявку на оказание услуги от волонтера Штаба и пароль к заявке;
2. Волонтер получает деньги на покупку:

вариант 1: в региональном штабе ОНФ, прикрепляя заявку на покупку товаров;

вариант 2: связываются с человеком, ответственным за распределение средств на покупку товаров, в штабе ОНФ. Средства перечисляются на личную карту волонтера выездной группы;

вариант 3: волонтер выездной группы приходит к пожилому человеку, оставившему заявку, который дает ему деньги на покупки;

1. Перед выездом волонтер должен убедиться, что взял паспорт, бейдж и комплект защиты (антисептик для рук и комплект медицинских масок);
2. Идет в магазин или аптеку и покупает необходимые позиции из списка товаров/продуктов/лекарств;
3. При отсутствии позиции, волонтеру следует проверить не менее ДВУХ точек продаж (магазинов или аптек) на наличие товара/продуктов/лекарств;
4. Если товары из списка отсутствуют, волонтер созванивается с заказчиком и уточняет возможные замены;
5. Волонтер делает фотографию кассового чека или сканирует qr код, указанный на чеке, через специальное приложение, а оригинал чека кладет в пакет с покупками;
6. Далее волонтер отправляется по адресу заявителя;
7. По прибытии на место:

В случае, если заказчик не открывает дверь домофона (забыл, что вызывал помощь / сомневается / неправильно записал Ваши ФИО / плохое настроение), волонтер ни в коем случае не «давит» на него просьбой открыть дверь. В этом случае необходимо позвонить руководителю волонтерского штаба и попросить его связаться с заказчиком, чтобы прояснить ситуацию.

1. Как только волонтер подойдет к двери квартиры заказчика, он должен представиться через закрытую дверь, и сообщить, что он представляет Волонтерский штаб по оказанию помощи пожилым людям, а также пароль заявки;
2. Волонтер НЕ заходит в квартиру;
3. Волонтер передает покупки заказчику, а также чек.
4. В случае, если заказчик готов оплатить покупку наличными, волонтер забирает деньги и дает сдачу, при необходимости.
5. В случае, если заказчик готов оплатить покупку картой или онлайн переводом, волонтер помогает это сделать и принимает перевод на свой счет.
6. Волонтер просит заказчика подписать заявку, желает ему всего доброго и уходит;
7. Волонтер в течение одного календарного дня передает деньги руководителю РИК ОНФ и подписанную заказчиком заявку.

Оплата ЖКХ:

1. Волонтер выездной группы получает заполненную заявку на оказание услуги от волонтера штаба и пароль;
2. Перед выездом волонтер должен убедиться, что взял паспорт, бейдж и комплект защиты (антисептик для рук и комплект медицинских масок);
3. Далее волонтер отправляется по адресу заявителя;
4. По прибытии на место:

В случае, если заказчик не открывает дверь домофона (забыл, что вызывал помощь / сомневается / неправильно записал Ваши ФИО / плохое настроение), волонтер ни в коем случае не «давит» на него просьбой открыть дверь. В этом случае необходимо позвонить руководителю волонтерского штаба и попросить его связаться с заказчиком, чтобы прояснить ситуацию.

1. Как только волонтер подойдет к двери квартиры заказчика, он должен представиться через закрытую дверь, и сообщить, что он представляет Волонтерский штаб по оказанию помощи пожилым людям, а также пароль;
2. Волонтер НЕ заходит в квартиру;
3. Волонтер помогает заказчику с оплатой услуг ЖКХ: оплачивает услуги по квитанции через интернет;
4. В случае, если заказчик готов вернуть средства наличными, волонтер забирает деньги;
5. В случае, если заказчик готов оплатить покупку картой или онлайн переводом, волонтер помогает это сделать и принимает перевод на свой счет;
6. Волонтер просит заказчика подписать заявку, желает ему всего доброго и уходит;
7. Волонтер в течении одного календарного дня передает деньги руководителю РИК ОНФ и подписанную заказчиком заявку.
8. **Инструктаж по технике безопасности и санитарно-гигиеническим правилам**

Волонтер должен выполнять действия инструктажа в течение всего периода осуществления своей волонтерской деятельности.

**Общие рекомендации и обязанности волонтера по профилактике заражения новым коронавирусом:**

1. Не прикасайтесь руками к слизистым поверхностям и коже лица;
2. Мойте руки с мылом как можно чаще (в случае отсутствия такой возможности – обрабатывайте их спиртсодержащим антисептиком). Обязательно обрабатывайте руки после каждого контакта с деньгами и после каждого посещения пожилых людей (см. памятку в приложении №3);
3. При посещении пожилого человека используйте одноразовую медицинскую маску. Меняйте ее каждый раз после посещения одного человека. Защищайте органы дыхания с помощью медицинской маски, соблюдая правила ее ношения (см. памятку в приложении №3);
4. Избегайте прямого контакта с людьми (объятия, рукопожатия, поцелуи и т.д.). Держитесь на расстоянии не менее 1 м от людей, с которыми контактируете. Не заходите в квартиру пожилого человека, которому вы принесли продукты, лекарства и т.д.;
5. Не принимайте у пожилых людей благодарность в виде любых предметов (конфеты, печенья и проч.);
6. Минимизируйте прикосновения к различным поверхностям в общественных местах (включая транспорт и магазины). При открывании дверей, нажатии кнопок лифта или кнопки звонка используйте локоть или салфетку;
7. Обрабатывайте телефон спиртсодержащими салфетками/антисептиками не реже 1 раза в час;
8. В случае, если во время осуществления волонтерской деятельности Вы отмечаете ухудшение состояния кого-то из окружающих людей (например, других волонтеров) или самого пожилого человека (например, появление одышки и других симптомов), то данную информацию необходимо передать в региональный волонтерский штаб, а самому потенциально больному человеку посоветовать обратиться в медицинскую организацию. В случае предшествующего наличия контакта с таким человеком необходимо вымыть руки с мылом и обработать их, а также слизистые 70% спиртовым раствором (для глаз можно использовать 2% раствор борной кислоты);
9. Если вы выезжали в течение 14 дней до начала волонтерской работы в регионы, где отмечается неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, контактировали с больным человеком, контактировали с приезжими или членами их семьи из стран с неблагополучной эпидемиологической ситуацией, у которых впоследствии развились клинические проявления респираторной инфекции, то проинформируйте руководителя волонтерского штаба, позвоните на горячую линию и самоизолируйтесь в домашних условиях.
10. Останьтесь дома и вызовите врача на дом в случае, если отмечаете наличие у себя хотя бы одного из следующих симптомов:

* повышение температуры тела;
* озноб, боли в мышцах;
* головная боль;
* заложенность носа;
* появление кашля (особенно сухого);
* затрудненное дыхание;

1. Соблюдайте здоровый режим, включая полноценный сон. Потребляйте пищевые продукты богатые белками, витаминами и минеральными веществами. Поддерживайте должный уровень физической активности.

Помните, одиночные меры не обеспечивают полной защиты от заболевания. Необходимо единовременно соблюдать все профилактические меры.

Для вашего удобства были разработаны чек-листы с действиями, которые каждый волонтер должен выполнять в течение всего дня.

**Мероприятия по ежедневному контролю за выполнением правил:**

1. Перед началом смены волонтер проходит процедуру check-in;

Прохождение процедуры check-in проводится ежедневно в штабе перед началом добровольческой деятельности (измерение температуры, оценка общего самочувствия и получение медицинских защитных материалов исходя из загруженности в течение дня (комплект одноразовых масок, антисептики для рук).

1. Далее волонтер получает чек-листы по форме в приложении №4;
2. Чек-листы заполняются волонтером ежедневно;
3. Прохождение процедуры check-out проводится ежедневно в дистанционном режиме;

Процедура check-out: измерение температуры тела (в штабе или дома), оценка самочувствие. О результатах необходимо сообщить руководителю штаба или его заместителю.

1. Заполненные чек-листы возвращаются в региональный волонтерский штаб на следующий день после осуществления волонтерской деятельности.

*После проведения инструктажа все волонтеры должны расписаться в журнале.*

1. **Действия волонтеров в нестандартных ситуациях (решение ситуационных задач)**

Подробная информация по поведению и действиям волонтеров в экстренных и нестандартных ситуациях была представлена в уроках дистанционного обучающего курса для волонтеров по оказанию помощи пожилым людям в экстренной ситуации (коронавирус). Для закрепления знаний предлагаем организовать короткий тренинг с разбором ситуационных задач.

Рекомендуемые задачи:

Задача №1:

Волонтер прибыл по адресу обращения, но бабушка (заказчик) отказывается открывать дверь и говорит, что не доверяет тем людям, которые к ней пришли.

1. Составьте подробный алгоритм действий в данной ситуации.
2. Каким способом недоверчивый заказчик может проверить личность волонтера?

Задача №2:

Волонтер прибыл по адресу обращения, проблем при контакте с пожилым человеком не возникло, но заказчик не согласен с общей итоговой стоимостью покупки и отказывается возвращать деньги.

1. Составьте подробный алгоритм действий в данной ситуации.
2. Как оформляется отказ от приобретенных товаров?

Задача №3:

Волонтер прибыл по адресу обращения. Приветливая бабушка в благодарность за помощь пригласила выпить чая с конфетами.

1. Разыграйте в парах действия волонтеров в данной ситуации.

Задача №4:

Во время передачи приобретенных товаров пожилому человеку волонтер заметил, что бабушка часто дышит, кашляет и неуверенно стоит на ногах.

1. Опишите пошаговый механизм действий волонтера.
2. Что необходимо порекомендовать сделать пожилому человеку в данной ситуации?

Задача №5:

Волонтер прибыл по адресу обращения, дверь открыла бабушка, которая сегодня пребывала в плохом настроении духа и проявляла признаки агрессии по отношению к волонтеру.

1. Как должен повести себя волонтер в данной ситуации?
2. Как можно избежать возникновения конфликтов?

Задача №6:

Волонтер выполнил заказ, передал приобретенные товары заказчику, но пожилой человек попросил помочь ему подмести в квартире.

1. Что необходимо делать волонтеру в данной ситуации?

Приложение №1

**Скрипт по отработке хороших заявок для оказания помощи пожилым людям в экстренной ситуации (коронавирус)**

*Текст звонка:*

Здравствуйте Тамара, меня зовут Полина!

Я волонтер штаба по помощи пожилым людям в (название региона). Вы оставили заявку на получение помощи на «горячей линии» ОНФ.

*Далее необходимо уточнить данные из заявки:*

Давайте проверим информацию из Вашей заявки*.* Оператор перечисляет все данные, введенные в заявке, и уточняет следующую информацию, если она отсутствует в заявке:

1. Подскажите из какого вы города;
2. Вас зовут назвать ФИО, верно?;
3. Назовите, пожалуйста, Ваш возраст. Слушаем ответ. Если возраст меньше 55 лет: Прошу прощения, на данный момент мы оказываем помощь гражданам старшего возраста (справочно – старше 60 лет).
4. Уточнить адрес доставки (улица, дом, корпус (если есть), подъезд, домофон, этаж, квартира);
5. Давайте сверим с Вами контактный номер телефона (мобильный) – озвучить его. Все верно?

Необходимо задать дополнительные вопросы:

- Есть ли у Вас какие-либо симптомы ОРВИ? Температура, насморк, кашель?

- Проживают ли с Вами родственники, также находящиеся в самоизоляции?

**Если заявка на покупку товаров/лекарств:**

Далее сверить список необходимых товаров:

Тамара, в Вашей заявке указано, что Вам необходимо: … (перечислить товары, указанные в заявке). Все верно?

*Если нужно купить лекарства, уточнить, есть ли у человека рецепт на него (если он требуется).*

Обращаю Ваше внимание, что приобретение товаров осуществляется за счет средств заказчика. Примерная стоимость заявки составит … рубля. Вас устраивает такая цена?

Если перечисленных Вами товаров не будет, можно ли их будет чем-то заменить?

Есть ли у Вас рядом магазины, в которых эти товары можно приобрести?

Вам будет удобнее оплатить товары картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Скажите, пожалуйста, в какой срок Вам потребуются эти товары?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

**Если требуется оплата ЖКХ:**

Тамара, в Вашей заявке указано, что Вам требуется помощь в оплате услуг ЖКХ. Подскажите, какие услуги Вам необходимо оплатить? Есть ли у Вас квитанции для оплаты? Какая будет итоговая сумма оплаты услуг?

Обращаю Ваше внимание, что оплата услуг осуществляется за счет средств заказчика. Вам будет удобнее осуществить оплату картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

**Подтверждение заявки:** Ваша заявка принята и передана в обработку. Помощь будет оказана (обозначить день - сегодня или завтра, примерное время доставки).

*Если заявка поступила до 18:00, необходимые товары доставляются в тот же день. Если заявка поступила после 18:00, товары доставляются на следующий день.*

**Комментарии\***

От **позвонившего** также может возникать ряд вопросов, таких как:

1. Может ли Ваша организация оплатить мои товары? – Оплата осуществляется только за счет средств обратившегося за помощью.
2. Можно ли оказать помощь сейчас или как можно скорее? – Оператор сам должен оценить срочность запроса и в случае необходимости, ускорить решение вопроса.
3. И другие вопросы. В случае затруднения с ответом на вопрос: Для ответа на Ваш вопрос мне необходимо уточнить информацию. Я перезвоню Вам в ближайшее время. Задает вопрос руководителю штаба. Далее перезванивает.

В свою очередь, **оператор** может уточнить у позвонившего такую информацию, как:

1. Уточнять позвонившему, что волонтеры оказывают помощь только в приобретении товаров первой необходимости (не приобретается одежда, игрушки, инструменты и тд. За исключением особых случаев);
2. В каком расположении от дома позвонившего находятся магазины и аптеки;
3. Обсудить с позвонившим возможность приобретения альтернативных товаров и лекарственных средств, в случае их отсутствия в магазине или аптеке;
4. Уточнить стоимость товаров и лекарственных средств с позвонившим;
5. Согласовать с позвонившим цены товаров.

Также могут возникать ситуации, при которых позвонивший может вести себя агрессивно, требовать оказание помощи, не входящей в перечень оказываемой помощи. В таких случаях, волонтеру нужно вежливо предупредить позвонившего об отказе в оказании помощи по одной из причин и передать информацию о данной заявке руководителю Штаба.

**Памятка**

Виды помощи:

1. Покупка товаров первой необходимости, в том числе продуктов и хоз. товаров.
2. Покупка лекарственных средств, включая лекарственные средства по рецепту.
3. Оплата ЖКХ.

Иные виды помощи не предоставляются волонтерами.

**Телефоны «горячих линий» по теме коронавирусной инфекции**

1. **«Горячая линия» Росздравнадзора** – принимает жалобы на отсутствие масок или завышение цен на них

8(800) 550-99-03

2. **Единая «горячая линия» по теме коронавирусной инфекции**

8(800) 200-01-12

3. **Единый консультационный центр Роспортебнадзора**

8(800) 555-49-43

Информация по оперативным данным о распространении коронавирусной инфекции: **стопкоронавирус.рф**.

При возникновении у граждан медицинских вопросов, можно перенаправлять их на вышеуказанные «горячие линии».

**Скрипт по отработке спорных/неполных заявок для оказания помощи пожилым людям в экстренной ситуации (коронавирус)**

*Текст звонка:*

Здравствуйте, Тамара, меня зовут Полина!

Я волонтер штаба по помощи пожилым людям в (название региона). Вы оставили заявку на получение помощи на «горячей линии» ОНФ. Могу ли я уточнить информацию по Вашей заявке?

*Далее необходимо уточнить данные из заявки:*

*Оператор перечисляет все данные, введенные в заявке, и уточняет следующую информацию, если она отсутствует в заявке:*

1. Подскажите, из какого Вы города?;
2. Уточните Ваши ФИО;
3. Назовите, пожалуйста, Ваш возраст. Слушаем ответ. Если возраст меньше 55 лет: Прошу прощения, на данный момент мы оказываем помощь гражданам старшего возраста (справочно – старше 60 лет).
4. Уточните Ваш адрес для доставки (улица, дом, корпус (если есть), подъезд, домофон, этаж, квартира);
5. Уточните Ваш контактный номер телефона (мобильный).

*Если в заявке не указана конкретная требуемая помощь, уточнить, что требуется:*

Уточните, пожалуйста, какая именно помощь Вам необходима?

*Выслушать ответ человека. Если просят помощь, которую мы предоставить не можем, перечислить возможные форматы оказания помощи:*

К сожалению, волонтеры не могут оказать названную Вами помощь, но мы можем помочь в следующих вопросах:

1. Покупка товаров первой необходимости, в том числе продуктов и хоз. товаров.
2. Покупка лекарственных средств, включая лекарственные средства по рецепту.
3. Оплата ЖКХ.

Обращаю Ваше внимание, что приобретение данных товаров осуществляется за счет средств заказчика. Вам требуется обозначенная помощь?

*Если нет:* к сожалению, на данный момент, волонтеры оказывают только обозначенные виды помощи. Информацию о Вашем обращении мы передадим в Штаб для дальнейшего решения вопроса. По данному вопросу с Вами еще свяжутся.

*Если данные виды помощи не требуются, информация о требуемой помощи с номером заявки передается руководителю регионального штаба для дальнейшей проработки в зависимости от вида необходимой помощи.*

*Если в процессе разговора человек говорит, что какой-то из обозначенных видов помощи требуется**, необходимо задать дополнительные вопросы:*

- Есть ли у Вас какие-либо симптомы ОРВИ? Температура, насморк, кашель?

- Проживают ли с Вами родственники, также находящиеся в самоизоляции?

**Если требуется покупка продуктов/лекарств:**

*Далее необходимо уточнить список товаров:*

Скажите пожалуйста, какие продукты/лекарства Вам необходимы?

*Человек перечисляет список товаров.* Если в этом списке есть товары помимо продуктов и лекарств (одежда, инструменты и т.д.), необходимо сказать: К сожалению, мы не сможем приобрести … (назвать товар), поскольку мы приобретаем только предметы первой необходимости.

Если не будет перечисленных Вами товаров, их чем-то можно заменить?

*Если нужно купить лекарства, уточнить, есть ли у человека рецепт на него (если он требуется).*

*Далее необходимо согласовать стоимость:*

Вы знаете примерную стоимость названных Вами товаров? Какой может быть их максимальная стоимость?

*Если не знает* – Мы сейчас уточним итоговую стоимость заказа и свяжемся с Вами для его подтверждения. *Просчитать стоимость и согласовать ее при повторном звонке.*

Есть ли у Вас рядом магазины, в которых эти товары можно приобрести?

Вам будет удобнее оплатить товары картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Скажите, пожалуйста, в какой срок Вам потребуются эти товары?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

**Если требуется оплата ЖКХ**:

Тамара, в Вашей заявке указано, что Вам требуется помощь в оплате услуг ЖКХ. Подскажите, какие услуги Вам необходимо оплатить? Есть ли у Вас квитанции для оплаты? Какая будет итоговая сумма оплаты услуг?

Обращаю Ваше внимание, что оплата услуг осуществляется за счет средств заказчика. Вам будет удобнее осуществить оплату картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

**Подтверждение заявки:** Ваша заявка принята и передана в обработку. Помощь будет оказана … (обозначить день - сегодня или завтра, примерное время доставки).

*Если заявка поступила до 18:00, необходимые товары доставляются в тот же день. Если заявка поступила после 18:00, товары доставляются на следующий день.*

**Комментарии\***

От **позвонившего** также может возникать ряд вопросов, таких как:

1. Может ли Ваша организация оплатить мои товары? – Оплата осуществляется только за счет средств обратившегося за помощью.
2. Можно ли оказать помощь сейчас или как можно скорее? – Оператор сам должен оценить срочность запроса и в случае необходимости, ускорить решение вопроса.
3. И другие вопросы. В случае затруднения с ответом на вопрос: Для ответа на Ваш вопрос мне необходимо уточнить информацию. Я перезвоню Вам в ближайшее время. Задает вопрос руководителю штаба. Далее перезванивает.

В свою очередь, **оператор** может уточнить у позвонившего такую информацию, как:

1. Уточнять позвонившему, что волонтеры оказывают помощь только в приобретении товаров первой необходимости (не приобретается одежда, игрушки, инструменты и тд. За исключением особых случаев);
2. В каком расположении от дома позвонившего находятся магазины и аптеки;
3. Обсудить с позвонившим возможность приобретения альтернативных товаров и лекарственных средств, в случае их отсутствия в магазине или аптеке;
4. Уточнить стоимость товаров и лекарственных средств с позвонившим;
5. Согласовать с позвонившим цены товаров.

Также могут возникать ситуации, при которых позвонивший может вести себя агрессивно, требовать оказание помощи, не входящей в перечень оказываемой помощи. В таких случаях, волонтеру нужно вежливо предупредить позвонившего об отказе в оказании помощи по одной из причин и передать информацию о данной заявке руководителю Штаба.

**Телефоны «горячих линий» по теме коронавирусной инфекции**

1. **«Горячая линия» Росздравнадзора** – принимает жалобы на отсутствие масок или завышение цен на них

8(800) 550-99-03

2. **Единая «горячая линия» по теме коронавирусной инфекции**

8(800) 200-01-12

3. **Единый консультационный центр Роспортебнадзора**

8(800) 555-49-43

Информация по оперативным данным о распространении коронавирусной инфекции: **стопкоронавирус.рф**

При возникновении у граждан медицинских вопросов, можно перенаправлять их на вышеуказанные «горячие линии».

Приложение №2

**Заявка на оказание услуги.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ЗАЯВКА**  **На оказание волонтерской помощи №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.** | | | | | |
| ВОЛОНТЕР ШТАБА | | ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| ВОЛОНТЕР ВЫЕЗДНОЙ ГРУППЫ | | ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Категория заявки: «ПРОДУКТЫ», «ЛЕКАРСТВА», «ЖКХ» | | | |
| Заявитель | | ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ФИО доверенного лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата и время звонка заявителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| **СПИСОК ПОКУПОК** | | | | | |
| № | Наименование позиции | | Кол-во | Комментарии (производитель, упаковка, срок годности и др) | Цена, руб |
| 1. |  | |  |  |  |
| 2. |  | |  |  |  |
| 3. |  | |  |  |  |
| 4. |  | |  |  |  |
| 5. |  | |  |  |  |
| 6. |  | |  |  |  |
| 7. |  | |  |  |  |
| 8. |  | |  |  |  |
| 9. |  | |  |  |  |
| 10. |  | |  |  |  |
| 11. |  | |  |  |  |
| 12. |  | |  |  |  |
| 13. |  | |  |  |  |
| 14. |  | |  |  |  |
| 15. |  | |  |  |  |

Продукты/Лекарственные препараты доставлены в соответствии со списком/Оплата ЖКХ произведена.

Претензий к волонтеру **не имею**

Заказчик:

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №3

**Памятка по правилам мытья рук и использованию медицинских масок**

*Как правильно мыть руки?*

1. Снимите все украшения (кольца, браслеты, часы);
2. Ополосните руки в теплой воде перед нанесением мыла;
3. Используйте мыло и не менее чем 30 секунд мойте руки вспененным мылом, используя следующую технику:

* вспененное мыло разотрите между ладонями;
* потрите руки с тыльной стороны друг о друга;
* соедините ладони, скрещивая пальцы, и промойте межпальцевые пространства;
* отдельно промойте большие пальцы рук с помощью вращения;
* тщательно промойте кожу между пальцами и под ногтями;
* разотрите центр ладонями;

1. Смойте мыло и ополосните чистые руки в теплой воде;
2. Обязательно высушите руки полотенцем.

*Как правильно использовать медицинскую маску?*

1. Медицинская маска должна плотно закрывать рот, подбородок и нос таким образом, чтобы не оставалось зазоров;
2. Не имеет значения, какой стороной внутрь надевать медицинскую маску;
3. С целью профилактики возможного самозаражения медицинскую маску необходимо менять с периодичностью не менее одного раза в два часа;
4. Если медицинская маска стала влажной ее необходимо незамедлительно заменить на новую;
5. После снятия использованной маски необходимо помыть руки и только после этого заменить ее на новую;
6. Медицинскую маску рекомендуется носить только в местах массового скопления людей и при общении с больными, или потенциально зараженными людьми, находящимися на карантине. На открытом воздухе использовать маску нецелесообразно.

Приложение №4

Регион, город:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_.\_\_\_ 2020 года.

ФИО волонтера:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Чек-лист №1. Региональный волонтерский штаб.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Действие | Отметка о выполнении |
| 1. | Помыть руки с последующей обработкой антисептическим средством при первичном посещении регионального волонтерского штаба |  |
| 2. | Руководитель волонтерского штаба измерил температуру тела при первичном посещении регионального волонтерского штаба  *В случае, если отмечается повышение температуры тела (>370С) необходимо незамедлительно об этом сообщить руководителю волонтерского штаба, а также в медицинскую организацию по месту жительства.* | t= |
| 3. | Получить средства индивидуальной защиты (одноразовые маски с возможностью замены каждые 2 часа/респираторы, спиртсодержащие антисептики) |  |
| 4. | Помыть руки с последующей обработкой антисептическим средством по возращении в региональный волонтерский штаб |  |
| 5. | Измерить температуру тела по возращении в региональный волонтерский штаб  *В случае, если отмечается повышение температуры тела необходимо незамедлительно об этом сообщить руководителю волонтерского штаба, а также в медицинскую организацию по месту жительства.* | t= |

**Чек-лист №2. Непосредственное оказание помощи пожилым людям.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Действие | Отметка о выполнении |
| 1. | Обрабатывать спиртосодержащими или дезинфицирующими салфетками поверхности используемых гаджетов **каждый час** |  |
| 2. | Обработать руки спиртосодержащими или дезинфицирующими салфетками после произведения оплаты продуктов в магазине |  |
| 3. | Обработать руки спиртсодержащим антисептиком после выхода из общественного транспорта в случае его использования (автобус, троллейбус, маршрутной такси, трамвай, метро и т.д.) |  |
| 4. | Обработать руки спиртсодержащим антисептиком перед началом непосредственного контакта с пожилыми людьми (передачей продуктов, хоз.товаров и др.) |  |
| 5. | Обработать руки спиртосодержащим антисептиком после прекращения контакта с пожилым человеком |  |
| 6. | Своевременно помещать все использованные для дезинфекции салфетки, маски и другой материал в специальный пакет в течение всего периода волонтерской деятельности за день с последующей передачей в региональный волонтерский штаб для дальнейшей утилизации |  |

***В случае, если во время контакта с пожилым человеком вы отметили у него симптомы заболеваний, необходимо об этом незамедлительно сообщить в региональный волонтерский штаб.***

**Чек-лист №3. Место проживания волонтера.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Действие** | **Отметка о выполнении** |
| 1. | Помыть руки с последующей обработкой антисептическим средством по возращении с улицы |  |
| 2. | Промыть кожу и слизистые в конце дня проточной водой |  |
| 3. | Обработать руки и слизистые 70% спиртовым раствором (для глаз можно использовать 2% раствор борной кислоты) *в случае наличия контакта с биологическими жидкостями потенциально больного человека* |  |
| 4. | Провести влажную уборку помещения |  |
| 5. | Проветривать помещение не менее **двух раз в день** |  |