

**Приход.** Посещая клиента, необходимо иметь при себе удостоверение Santrax.

**Помните:** обращаясь в службу Santrax по любому бесплатному номеру телефона, говорите по-английски медленно и отчетливо произносите цифры по одной («1075» произносить как «one, zero, seven, five»).

-  **Наберите номер телефона для бесплатных звонков, назначенный вам поставщиком услуг.**

 Вы услышите: «**Welcome, please enter your Santrax ID**» («Здравствуйте! Укажите свой идентификационный номер Santrax»).

*Если не удастся дозвониться по первому бесплатному номеру, используйте второй.*

-  **Введите свой идентификационный номер Santrax, используя клавиатуру телефона.**

 *Вы также можете продиктовать номер по-английски. Говорите медленно и называйте цифры по одной.*

Вы услышите: «**Please select 1 to call in or 2 to call out**» («Нажмите 1 для отметки прихода или 2 для отметки ухода»).

-  **Нажмите 1 для отметки прихода.**

 Вы услышите: «**Received at [ВРЕМЯ]. Thank you, bye**» («Принято в [ВРЕМЯ]. Спасибо. До свидания»).

-  **Повесьте трубку.**

**Уход.** Уходя от клиента, не забудьте свой идентификационный номер Santrax.

-  **Наберите номер телефона для бесплатных звонков, назначенный вашей организации.**

 Вы услышите: «**Welcome, please enter your Santrax ID**» («Здравствуйте! Укажите свой идентификационный номер Santrax»).

*Если не удастся дозвониться по первому бесплатному номеру, используйте второй.*

-  **Введите свой идентификационный номер Santrax, используя клавиатуру телефона.**

 *Вы также можете продиктовать номер по-английски. Говорите медленно и называйте цифры по одной.*

 Вы услышите: «**Please select 1 to call in or 2 to call out**» («Нажмите 1 для отметки прихода или 2 для отметки ухода»).

-  **Нажмите 2 для отметки ухода.**

 Вы услышите: «**Enter number of tasks**» («Укажите количество заданий»).

-  **Введите общее количество заданий, выполненных у клиента.**

 Вы услышите: «**Enter task ID**» («Введите код задания»).

-  **Введите код задания из списка заданий.**

• *Если при вводе кода допущена ошибка, нажмите 00 (два нуля). Предыдущий ввод будет отменен, и вы услышите: «**Starting Over, Enter number of tasks**» («Повторный ввод. Введите код задания»). Введите все коды снова.*

 Вы услышите: «**You entered [ЧИСЛО] task(s). Thank you, bye**» («Вы ввели [ЧИСЛО] заданий. Спасибо. До свидания»).

-  **Повесьте трубку.**



# Справочник по совершению звонков

Help at Home IL 8380

Для удобства напишите свой идентификационный  
номер Santrax выше.

## Что делать в нештатной ситуации

При использовании телефона могут возникнуть различные проблемы.

- ⚡ Линия занята
- ⚡ Нет ответа

1. Проверьте правильность набора номера.
2. Повторите вызов.
3. Попробуйте набрать другой номер для бесплатных звонков.
4. Если все же дозвониться не удастся, свяжитесь со своим куратором или сотрудником CDS.

- ⚡ Если вы слышите «**Sorry, Invalid Number**» («Извините. Набранный номер недействителен»).

Проверьте режим набора номера. Переключатель «**T-P**» должен находиться в положении «**T**» (тональный набор). Если переключатель отсутствует, просто произнесите свой идентификационный номер по цифрам после гудка.

| Код задания          | Описание                                 | Код задания          | Описание                                                |
|----------------------|------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------|
| Наименование раздела |                                          | Наименование раздела |                                                         |
| 10                   | Работы по дому                           | 23                   | Глажка белья и ремонт одежды                            |
| 11                   | Личная гигиена                           | 24                   | Работа с почтой                                         |
| 12                   | Уборка туалета/ванной комнаты            | 25                   | Помощь при пользовании душевой кабиной (вход/выход)     |
| 13                   | Замена постельного белья, уборка постели | 26                   | Частичное мытье тела                                    |
| 14                   | Уборка гостиной                          | 27                   | Помощь в уходе за волосами                              |
| 15                   | Чистка бытовой техники                   | 28                   | Помощь при бритье                                       |
| 16                   | Мытье посуды                             | 29                   | Помощь в передвижении                                   |
| 17                   | Приготовление пищи/уборка кухни          | 30                   | Помощь при одевании                                     |
| 18                   | Стирка                                   | 31                   | Помощь при перемещении                                  |
| 19                   | Вытирание пыли                           | 32                   | Помощь в легкой работе по дому (без приготовления пищи) |
| 20                   | Подметание, уборка со шваброй, пылесосом | 33                   | Посещение туалета                                       |
| 21                   | Вынос мусора                             | 34                   | Визит к врачу                                           |
| 22                   | Покупки/поручения                        | 35                   | Напоминание о выполнении медицинских назначений         |

**Звонить по номеру:**

**1-855-836-4916**

**или**

**1-855-836-4914**