



УТВЕРЖДАЮ

Председатель ТООО ВОИ

Е.К. Кравченко

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о Службе равных консультантов**

### **Ресурсного центра адаптации инвалидов**

по оказанию консультационных услуг на территории Тюменской области  
гражданам с инвалидностью и членам их семей.

(далее-Положение)

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет организационно-методическую основу деятельности Службы равных консультантов Ресурсного центра адаптации инвалидов Тюменской областной региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

1.2. Служба равных консультантов - организационная структура Ресурсного центра адаптации инвалидов Тюменской областной региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов». В состав службы входят равные консультанты, деятельность которых ведется как на основе добровольчества, так и на условиях оплаты.

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Цель создания Службы равных консультантов:

Оказание комплексной информационно-консультационной поддержки постоянно проживающим на территории Тюменской области гражданам с инвалидностью и членам их семей.

2.2. Задачи Службы равных консультантов:

2.2.1. Создание условий для оказания консультационных и информационных услуг для граждан Тюменской области с инвалидностью и членам их семей.

2.2.2. Подбор, профессиональная подготовка и переподготовка равных консультантов.

2.2.3. Информирование населения Тюменской области об оказании услуг равного консультирования Службой равных консультантов Ресурсного центра адаптации инвалидов.

## 3. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ.

3.1. **Служба равных консультантов (далее - Служба)** - структурное подразделение Ресурсного центра адаптации инвалидов Тюменской областной региональной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» в состав которой входят равные консультанты из 27 местных организаций ВОИ юга Тюменской области.

3.2. **Ресурсный центр адаптации инвалидов (далее –РЦАИ)**– учреждение социального обслуживания населения, специалисты которой оказывают консультационные и иные услуги клиентам (в соответствии с их определениями ниже).

3.3. **Равный консультант** - специалист, имеющий опыт жизни с заболеванием и/или инвалидностью, прошел все основные этапы лечения своего диагноза, профессионально подготовлен, имеет все основные знания и навыки по работе с инвалидами и членами их семей.

3.4. **Услуга** - консультационная услуга, оказываемая постоянно проживающим на территории Тюменской области гражданам с инвалидностью и членам их семей. Услуга оказывается как однократная помощь клиенту в форме индивидуального или группового устного консультирования по возникшим у клиента вопросам. Продолжительность консультации не более 45 минут. Устная консультация предполагает выбор любого запроса клиентом в течение консультации, в пределах темы жизнедеятельности инвалида. Услуга может быть оказана в очной форме (в консультационном центре или с выездом по адресу проживания получателя услуги) и в дистанционной форме (по телефону, с использованием онлайн-программ с функцией аудио и видео-звонков).

3.5. **Клиент** – член ВОИ, человек с инвалидностью, его законный представитель или члены его семьи, постоянно проживающие на территории Тюменской области.

3.6. **Информационно-правовая база** – информационный ресурс, необходимый в работе равного консультанта для обработки запросов клиента.

3.7. **Информационные ресурсы Службы равных консультантов** - ресурсы для размещения относящейся к оказанию услуг информации, которые доступны для администрирования непосредственно консультантом или привлекаемым специалистом (сайт учреждения, на базе которого работает служба/консультант, сообщества в социальных сетях, электронная рассылка и иное), а также локальные СМИ.

3.8. **Куратор**- специалист по работе с инвалидами, проводит индивидуальные консультации по различным вопросам жизнедеятельности инвалидов, организует работу равных консультантов.

#### 4. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАВНЫМ КОНСУЛЬТАНТАМ.

4.1. Равные консультанты должны отвечать следующим квалификационным требованиям:

4.1.2. Равный консультант должен пройти обучение на курсах повышения квалификации «Основы консультирования и медиации».

4.1.3. Равный консультант должен обладать достаточными знаниями, чтобы суметь самостоятельно оказать техническую поддержку и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств коммуникативной связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

4.1.4. Консультант должен уметь пользоваться информационно-правовой базой Службы равных консультантов.

4.1.5. Равный консультант должен знать нормативно-правовую базу, Конституцию Российской Федерации, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных разговоров, защиту персональных данных и иные.

## 5. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ РАВНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.

5.1. Равный консультант в своей работе придерживается следующих принципов:

5.1.1. Равенство. Оказание консультационных услуг проводится по принципу «равный равному».

5.1.2. Ненанесение ущерба. Ни процесс оказания консультационных услуг, ни его результаты не должны наносить вред здоровью, социальному положению, гарантировали защиту прав личности клиента.

5.1.3. Эффективность. Равный консультант службы равных консультантов прекращает консультацию тогда, когда ответ на запрос клиента составлен, также составлен план действий клиента, нацеленный на решение проблемы клиента.

5.1.3. Комплексность. Согласованная работа специалистов разного профиля (при необходимости);

5.1.4. Конфиденциальность. Полученная равным консультантом в процессе работы информация не подлежит сознательному или случайному разглашению вне согласованных условий.

5.2. Выбор равного консультанта для оказания услуги реализуется в первую очередь на основе схожести заболевания клиента и равного консультанта и местожительства клиента.

## 6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

6.1. Алгоритм оказания услуг:

6.1.1. Равный консультант устанавливает контакт с клиентом.



6.1.2. Равный консультант проясняет запрос.

6.1.3. Равный консультант дает ответ на запрос. Составляет совместно с клиентом план действий по решению задач клиента.

6.1.4. Равный консультант подводит итоги консультации вместе с клиентом.

6.1.5. После завершения консультации равный консультант заполняет отчет равного консультанта и направляет его куратору службы равных консультантов.

6.2. Равные консультанты проживающие в муниципальных районах Тюменской области взаимодействуют со Службой равных консультантов, подотчетны ей, принимают и обрабатывают обращения получателей услуг. Равные консультанты оказывают консультационные услуги в очном, выездном и дистанционном формате в соответствии с порядком, определенным данным положением.

6.3. Права и обязанности клиента.

Клиент имеет право:

6.3.1. получить консультационную услугу без предварительного обращения за ней, в случае если равный консультант может оказать ее сразу;

6.3.2. осуществить любой запрос в пределах темы организации жизнедеятельности инвалида;

6.3.3. вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов;

6.3.4. имеет право на получение более чем одной услуги в течение календарного года;

6.3.5. обратиться к другому равному консультанту или обратиться к конкретному консультанту, которому он доверяет;

6.3.6. получить консультационную услугу в дистанционной форме или с выездом к нему консультанта в случаях, когда клиент физически не способен получить услугу в РЦАИ, и не имеет технических возможностей и знаний для ее получения в дистанционном формате;

6.3.7. осуществлять аудио или видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведении записи открыто и таким образом, не препятствуя или не затрудняя оказание услуги;

6.3.8. быть устно ознакомленным с фактом обработки его персональных данных, системой оценки оказанной услуги, путем заполнения анкеты утвержденной формы от руки, онлайн или устно (если первые два способа не доступны);

6.3.9. По факту получения услуги клиент имеет право оценить качество оказанной ему услуги, оставив отзыв на сайте Ресурсного центра адаптации инвалидов <http://resurs.voi-72.ru>,

либо на странице сообщества в социальных сетях [https://vk.com/rcai\\_tooovoi](https://vk.com/rcai_tooovoi) либо по телефону +7 958 255 91 96/ +7 3452 555 873.

#### 6.4. Права и обязанности равного консультанта:

6.4.1. Равный консультант может оказать клиенту эмоциональную поддержку на основе сопереживания и с опорой на похожий опыт у консультанта и клиента;

6.4.2. Равный консультант может информировать клиента, а именно, предоставить максимальный спектр достоверных сведений о заболевании в целом, общую информацию о существующих видах лечения, информировать о доступных возможностях для принятия, чтобы клиент смог принять информирование и осознанное решение в отношении своего лечения и жизни в целом;

6.4.3. Равный консультант может помочь сориентироваться в сложной жизненной ситуации, построить новый жизненный план с учетом диагноза лечения;

6.4.4. Равный консультант обязан стремиться к созданию условий для того, чтобы клиент смог принять самостоятельное решение на основе предоставленной информации;

6.4.6. Равный консультант имеет право сохранять свои границы, свое психическое и физическое здоровье;

6.4.7. Равный консультант имеет право перенаправить клиента к другому консультанту, если видит невозможность оказания услуги;

6.4.8. Равный консультант имеет право не консультировать во время своего лечения или рецидива.

6.4.9. Консультант самостоятельно определяет время для оказания консультационных услуг по согласованию с клиентом.

#### 6.5. Пределы компетенции равного консультанта.

6.5.1. Равными консультантами услуги оказываются по следующим темам, связанными с жизнедеятельностью инвалида:

6.5.1.1. **По маршрутизации.** Равный консультант составляем маршрутную карту, т.е. обозначаем последовательные шаги клиента для решения его проблем;

6.5.1.2. **По этапам диагностики и лечения.** Такие запросы обрабатываются равным консультантом по нозологии, учитывая особенности заболевания клиента.

6.5.1.3. **Психологический.** Когда клиент не может самостоятельно справиться со своими психоэмоциональными проблемами, в таких случаях может понадобиться помощь психолога.

6.5.1.4. **Жалоба.** При нарушении прав клиента равные консультанты совместно с клиентом составляют жалобу/обращение в соответствующее ведомство;

6.5.1.5. **Юридический.** Любой вопрос, связанный с защитой прав и интересов инвалида и членов их семей обрабатывается юристом Службы равных консультантов.

6.5.1.6. **Качество жизни с заболеванием.** Для обработки такого типа запроса подбирается равный консультант с похожим заболеванием с целью обмена полученными знаниями и опытом;

6.5.1.7. **Смешанный.** Иные запросы, не входящие в вышеперечисленные категории обрабатываются равным консультантом по стандартной схеме.

6.6. Информирование населения об услугах.

6.6.1. Для полноценного функционирования Службы равных консультантов ведется информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до получателей услуг информации о возможностях оказания им консультационных услуг в различной форме, используя широкое информирование целевой группы с использованием различных информационных каналов.

6.6.2. Перечень информации к размещению на информационных ресурсах Службы равных консультантов:

6.6.2.1. контактные данные службы: номер телефона, данные службы в бесплатных онлайн-программах с функцией аудио-/видео звонков (Viber, WhatsApp, Telegram и др), ссылка на онлайн-форму обращения за услугой, адрес электронной почты;

6.6.2.2. на сайте службы/ в сообществах социальных сетей размещается информация о консультантах (ФИО, контактные данные, образование, опыт работы, специализация). Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

6.6.3. Каналы информирования: местные СМИ (радио, телевидение, печатные и Интернет-издания, социальные сети.

6.6.4. Форматы информирования:

6.6.4.1. видео (рекламного, методического характера);

6.6.4.2. интервью на радио и теле эфирах;

6.6.4.3. статьи/новости в печатных СМИ и информационных Интернет-порталах;

6.6.4.4. рассылка электронных писем.



## 7. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

7.1. Для эффективной работы консультанта требуется отдельное помещение.

7.1.1. При организации кабинета необходимо исходить из реальных возможностей, но соблюдая нижеизложенные рекомендации и требования:

7.1.2. Помещение должно иметь хорошую звукоизоляцию с целью сохранения конфиденциальности личности получателя услуги и передаваемой информации.

7.1.3. В помещении должны быть обеспечены комфортные и безопасные условия для оказания консультационных услуг.

7.1.4. Учреждение, в котором функционирует Служба равных консультантов технически оснащает помещение необходимыми ресурсами для оказания услуг в дистанционной форме и возможностью выбора каналов связи.

7.2. В случае проведения выездной консультации равному консультанту рекомендуется иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативно-правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможностью демонстрации информации на экране для клиента.



## Отчет равного консультанта РЦАИ

Электронная почта \*

\_\_\_\_\_  
Фамилия имя отчество клиента \*

\_\_\_\_\_  
Контактный номер клиента \*

\_\_\_\_\_  
Группа инвалидности \*

1 группа

2 группа

3 группа

Инвалид детства

другое \_\_\_\_\_

Район проживания \*

\_\_\_\_\_  
Запрос клиента \*

\_\_\_\_\_  
Ответ (кратко) \*

\_\_\_\_\_  
Направлен в \*

АНО "Содействие"

Местная организация ВОИ (по месту жительства)

РОО "ФИСТО"

РЦАИ

СОКИ "Шанс"

КМИ "Вера"

Другое: \_\_\_\_\_

Как прошла консультация \*

Лично

соц.сети

сайт

Другое:

Консультант (ФИО)  
\_\_\_\_\_