

Годовой отчет 2024

**Ясное
утро**

Круглосуточная
поддержка
в борьбе с раком



НАША МИССИЯ

Всемерное содействие улучшению положения онкологических и других тяжелых больных и их близких в России через предоставление психологической, юридической, информационной помощи, а также через взаимодействие с государственными учреждениями и профессиональными сообществами.



НАШИ ЗАДАЧИ

- **Обеспечить поддержку инвалидов, тяжелых больных и их близких** через предоставление бесплатной, и высокопрофессиональной социально-психологической и правовой помощи по круглосуточному телефону горячей линии **8 800 100 0191**.
- **Создать систему работы в очном и дистанционном форматах**, позволяющую повысить качество жизни и ее продолжительность для пациентов, инвалидов и людей, перенесших тяжелые заболевания.
- **Повысить информированность общества** о проблемах инвалидов и тяжелобольных людей через распространение легкодоступной и достоверной информации — публикаций в прессе, издание печатных материалов и интернет.
- **Подготовить специалистов-психологов в области поддержки и реабилитации пациентов**, перенесших тяжелые заболевания, инвалидов и членов их семей, а также в области профилактики профессионального выгорания у медицинского персонала, работающего с тяжелыми больными.



Количественные показатели - онкопациенты и их близкие

Горячая линия

На 28 932 обращения

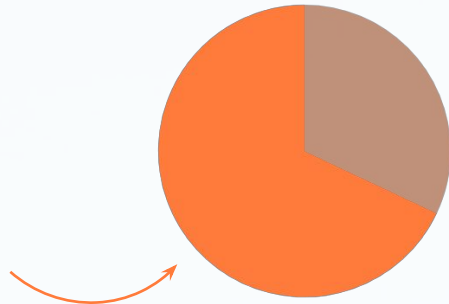
Ответили психологи нашей Службы

На 2 401 обращение

Ответили юристы нашей Службы

63% обращений

Поступило из регионов РФ



Консультирование в письменном формате

Для тех пациентов, которые не могут позвонить на горячую линию, в том числе пациентов с нарушениями речи и слуха

На 748 обращений

В чатах на сайте yasnoeutro.ru, в аккаунтах Службы в социальных сетях и мессенджерах (ВКонтакте, Telegram) ответили наши психологи

На 347 обращений

Через сайт (yasnoeutro.ru/vopros-otvet-main/) ответили психологи (117) и юристы (230) нашей Службы

Очная программа

Работала в пяти больницах онкологического профиля г. Москвы и Московской области, консультационном центре Службы «Ясное утро», а также в формате онлайн консультаций

Проведено 1 276 консультаций

Из них: 837 – в лечебных учреждениях и консультационном центре Службы, 326 – индивидуальные онлайн консультации, 113 очных и онлайн групп поддержки пациентов и для потерявших близкого

Основные запросы:

Изменение образа жизни из-за болезни (21%), отношение к диагнозу и его принятие (24%) и отношения с близкими (13%)

79% участников программы — женщины

Качественные показатели - онкопациенты и их близкие

В результате консультации психолога у онкопациентов снижается тревожность и психосоматические проявления, повышается психологический иммунитет, мотивация вылечиться и правильно выполнять указания врачей, мотивация на сотрудничество в семье.

Юристы на горячей линии помогают разобраться с вопросами по медицинскому праву: оформление инвалидности, льготное лекарственное обеспечение, получение квот и др. В результате консультации юриста у абонента повышается социально-правовая грамотность, формируется умение защищать свои права и знания о возможностях социальных и медицинских программ, предоставляемых государством.

В группах поддержки участники прорабатывают свои эмоциональные состояния, обмениваются опытом, находят новые возможности или просто делятся своими чувствами с другими участниками. В работе используются методы социально-психологического тренинга, социо-драмы, арт-терапии, эмоционально-образной терапии. Участники осваивают методы визуализации и саморегуляции.

Привлечение к работе на линии волонтеров, молодых специалистов-психологов, программа их подготовки и система мотивации на сегодняшний день является уникальными и высоко востребованными. Уникальность нашей горячей линии заключается не только в психологической, но и информационной поддержке по маршрутизации пациентов по системе медицинской и социальной помощи.

Наша юридическая служба информирует абонентов об их правах на лекарства и лечение, правилах оформления социальных льгот, больничных и инвалидности. Важная характеристика нашего сервиса - это анонимность абонента и круглосуточная доступность сервиса, а также мотивация пациентов на сотрудничество с врачами. Пациенты и их близкие, получившие консультацию психолога на горячей линии или во время очных консультаций, отмечают появившееся спокойствие, устойчивость и уверенность в следующих шагах, необходимых для борьбы с болезнью.

Количественные показатели - специалисты и медицинский персонал

Тренинги для специалистов

11 циклов тренингов

Психологи «Ясного утра» провели 11 тренингов по коммуникации «врач-пациент» и профилактике профессионального выгорания для медиков, а также других специалистов, работающих с тяжелыми больными. В тренингах приняли участие 137 специалистов.

Подготовка онкопсихологов

Курсы по онкопсихологии

Мы организовали два обучающих курса для профессиональных психологов «Онкопсихология: психологическая помощь онкологическим больным и их родственникам» на базе НОУ ВО «МСПИ». Удостоверения о повышении квалификации государственного образца были вручены 36 слушателям.

Волонтерский проект

41 волонтера-психолога

Мы обучили и выпустили на горячую линию помощи онкобольным

Повышение квалификации

Провели 277 мероприятий

По повышению квалификации и профилактике выгорания для волонтеров и сотрудников Службы в различных форматах: мастер-классы, семинары, тренинги, индивидуальные и групповые супервизии

Количественные показатели - специалисты и медицинский персонал

XVI Всероссийский съезд онкопсихологов Москва (7-9 ноября 2024)

380
участников

50
докладов

12 мастер-классов и
супервизий

1 студенческая сессия

7 стран, 59 городов

Психологическая помощь медикам

302 обращения от медицинского персонала

Мы оказываем психологическую поддержку врачам и среднему медицинскому персоналу, работающим с онкологическими пациентами, по телефону круглосуточной анонимной горячей линии 8-800-600-36-29. В 2024 году было обработано 302 обращения от медицинского персонала. Наши психологи также оказывают индивидуальную психологическую поддержку медикам очно и онлайн – в прошлом году для медиков было проведено 6 индивидуальных консультаций психолога.

Профессиональное развитие

Проект предназначен для профессиональных психологов, работающих с онкологическими пациентами и их близкими. Цель проекта: развитие качества психологического консультирования в сфере психологической помощи тяжелобольным людям и их семьям. Супервизоры Службы, имеющие многолетний опыт работы с онкологическими пациентами, проводят регулярные онлайн супервизии для практикующих психологов со всей страны. В 2024 году было проведено 12 супервизий, в которых приняли участие 87 внешних специалистов.

Качественные показатели - специалисты и медицинский персонал

Служба оказывала психологическую поддержку врачам и среднему медицинскому персоналу, работающим с онкологическими пациентами, по телефону круглосуточной анонимной горячей линии 8-800-600-36-29. Наши психологи также проводили индивидуальные консультации для медиков.

В рамках наших программ “Эффективный специалист” и “Выгоранию.нет” были проведены тренинги, мастер-классы и семинары для медицинского персонала. Наши психологи выступали на профессиональных мероприятиях с участием врачей на темы эффективных медицинских коммуникаций “врач-пациент”.

Наши супервизоры, имеющие многолетний опыт работы с онкологическими пациентами, проводили регулярные супервизии для повышения квалификации и профилактики выгорания волонтеров и сотрудников Службы, а также для внешних специалистов. Форматы: очные и онлайн,, индивидуальные и групповые.

XVI Всероссийский съезд онкопсихологов объединил медицинских и клинических психологов, врачей-онкологов, специалистов по медицинской реабилитации, представителей научного сообщества и некоммерческих организаций. В мероприятии приняли участие специалисты из 59 городов России и 7 стран. программу были включены доклады, дискуссии, мастер-классы и супервизии. Участники знакомились с представленными разработками в сфере психологического сопровождения онкологических пациентов, обсуждали особенности работы с онкопациентами и их близкими в групповом формате, в условиях стационара, амбулаторий и на индивидуальном приеме. На Съезде участники обсуждали перспективы развития онкопсихологических служб в России и проблемы, с которыми сталкиваются специалисты. Своим опытом работы поделились спикеры из Москвы, Санкт-Петербурга, Брянска, Барнаула, Дмитрова, Иркутска, Нижнего Новгорода, Ростова-на-Дону, Уфы и других городов.

В рамках съезда состоялась студенческая сессия, в которой приняли участие студенты Российского национального исследовательского медицинского университета им. Н. И. Пирогова, Российского университета медицины, Московского государственного психолого-педагогического университета.

Информирование

Информационная и просветительская работа

«Ясное утро» активно занимается информационной и просветительской работой, направленной на поддержку тяжелобольных пациентов и повышение уровня информированности общества о трудностях и проблемах, с которыми сталкиваются онкопациенты и их родственники. Для достижения этой цели мы освещаем вопросы качества жизни онкопациентов в СМИ, сотрудничаем с пациентскими организациями и сообществами, размещаем важную и актуальную информацию на официальном сайте Службы yasnoeutro.ru, регулярно обновляем наши социальные сети.

Наши специалисты участвуют в конференциях и форумах, знакомят профессиональное сообщество с программами помощи пациентам с онкологией, подчеркивая необходимость мультидисциплинарного подхода к поддержанию качества жизни, психологической поддержке и социальной адаптации пациентов.

Печатные материалы

Информационные листовки

Мы регулярно издаем информационные листовки для пациентов и их близких для бесплатного распространения – в 2024 году издано и распространено 9500 экземпляров, 12 наименований.

Наши интернет-ресурсы

463 269 просмотров

Сайт yasnoeutro.ru

209 603 охват аудитории

Страница ВКонтакте

Публикации с экспертами Службы «Ясное утро»

350 публикаций в СМИ, общий охват - 21 787 400

30 выступлений на конференциях и профессиональных площадках

Партнерские программы

Тиражирование наших технологий телефонного консультирования людей, находящихся в сложной жизненной ситуации

В 2024 году мы продолжили вести Программы:

Горячая линия помощи неизлечимо больным людям

8-800-700-84-36 – для Фонда помощи хосписам «Вера»

Горячая линия по инсульту

8-800-707-52-29 – для Фонда борьбы с инсультом «ОРБИ»

Горячая линия поддержки людей с церебральным параличом и их близких

8-800-500-36-25 – для Благотворительного фонда помощи детям и молодежи «Галчонок»

Горячая линия помощи пациентам с миодистрофией Дюшенна и их семьям

8-800-600-36-02- для Благотворительного фонда “Гордей”

Горячая линия психологической помощи для медицинского персонала ВЫГОРАНИЮ.НЕТ

8-800-600-36-29

Горячая линия психологической помощи для сервиса корпоративного благополучия «Понимаю»

Горячая линия для страховой компании “Сбербанк страхование жизни”

24 483

Общее количество обработанных обращений на партнерские горячие линии

Финансы

Основные источники нашего бюджета – это целевые поступления от партнеров и спонсоров, которые поддерживают наши программы. Мы также продолжили участвовать в конкурсах на предоставление субсидий и грантов

В 2024 году мы реализовали грантовую программу:



Грант Фонда президентских грантов по развитию гражданского общества

На реализацию проекта “Сила слова”

АНО Служба «Ясное утро». Годовой отчет 2024

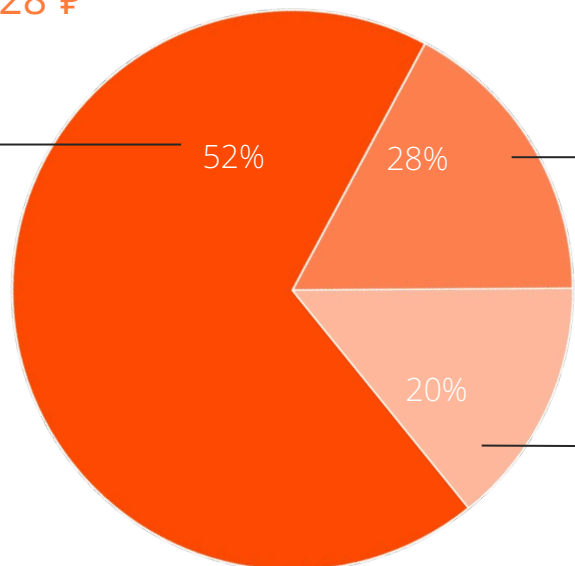
Специализированный фонд целевого капитала Службы “Ясное утро” обеспечивает стабильность нашей организации. Об итогах его работы за 2023 год можно прочитать по адресу endowment.yasnoeutro.ru

Финансы

Доходы: 36 063 312 ₹

18 797 428 ₹

Прочие
доходы



9 997 310 ₹

Субсидии и гранты

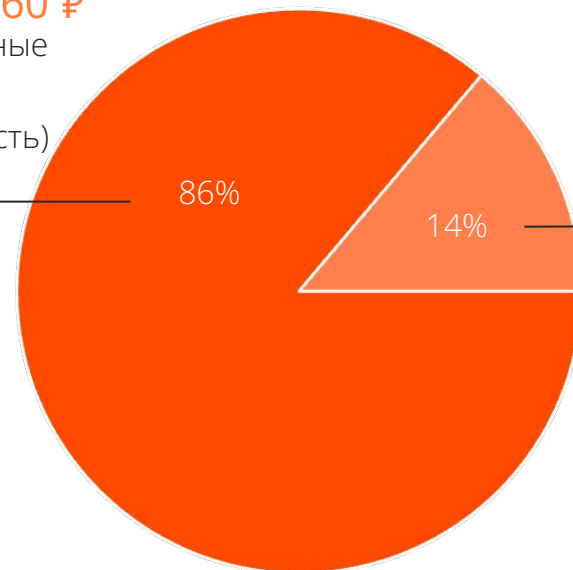
7 268 573 ₹

Целевые поступления
и благотворительные
пожертвования от
физических лиц

Расходы: 35 419 197 ₹

31 652 760 ₹

Программные
расходы
(уставная
деятельность)



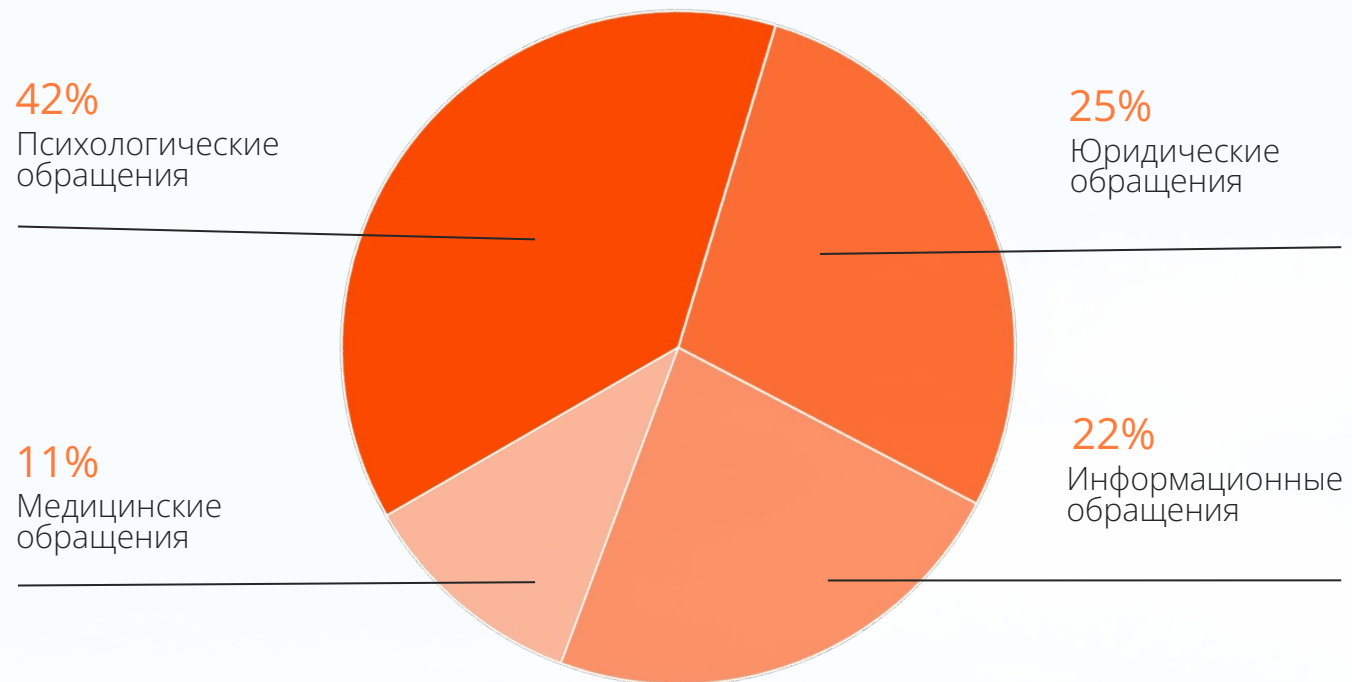
5 084 907 ₹

Административные
расходы, аренда,
оборудование

643 938 ₹

Обязательства будущих периодов

Статистика обращений на горячую линию за 2024



АНО Служба «Ясное утро» Годовой отчет 2024

В 2024 году консультанты горячей линии Службы «Ясное утро» 8-800-100-0191 ответили на 28 932 обращения онкологических пациентов и их родственников.

Статистика обращений на горячую линию за 2024

С психологическими запросами обратились 42% абонентов, с информационными — 22%.

47% обращений поступило от онкологических пациентов, 52% – от их близких и родственников, 1% – от врачей и специалистов. 72% абонентов - женщины.

43% обращений поступило от абонентов в возрасте от 41 до 55 лет, 21% – в возрасте от 26 до 40 лет. 40% обращений пришлось на пациентов с IV стадией, по 13% - на пациентов с III стадией и на стадию постановки диагноза. 5% обращений поступило от пациентов в ремиссии.

Информационные запросы касались лечения, методов диагностики, диагноза и стадий заболевания – 40%. Количество медицинских запросов, связанных с поиском медучреждений, составило 11%.

Онкологические пациенты и их близкие продолжают остро нуждаться в помощи.

Запросы о том, где найти силы и как справиться с онкологическим диагнозом и лечением, составили 45% от всех обращений к психологу.

Вопросы, связанные с переживаниями за близких, составили 13% обращений.

14% обращений были связаны с кризисными состояниями (тревога, депрессия, панические атаки), суицидальными мыслями и аффектом. 3% запросов касались вопросов взаимодействия с врачом.

Среди остальных обращений – вопросы о сложностях в семейных отношениях после постановки диагноза; горевание при потере близкого.

19% абонентов были обеспокоены своим психологическим состоянием, не связанным с болезнью.

Статистика обращений на горячую линию за 2024

Юридические запросы составили 25% от общего количества.

Всего за 2024 год юристы Службы обработали 2401 обращение от онкопациентов и их близких, включая разъяснения по правам на льготное лекарственное обеспечение, маршрутизации, срокам оказания медицинской помощи и правам пациентов.

На лекарственное обеспечение пришлось 23%.

Запросы, связанные с получением инвалидности, составляют 11%; с оформлением и продлением листов нетрудоспособности – 9%.

Количество запросов, связанных с получением пенсий, пособий и компенсаций, составило 4%. Остальные обращения касались трудовых отношений, представительства пациентов в медицинских организациях, компенсации денежных средств, затраченных на лечение.

В 2024 году количество обращений из регионов в структуре юридических запросов оставалось высоким и составило 73%.

На Москву и Московскую область пришлось 27% обращений. Большинство запросов касалось получения бесплатной медицинской помощи – 40%.

Основные проблемы: сроки оказания медицинской помощи, отказы в обследованиях, а также трудности получения лечения лежачими и маломобильными пациентами.

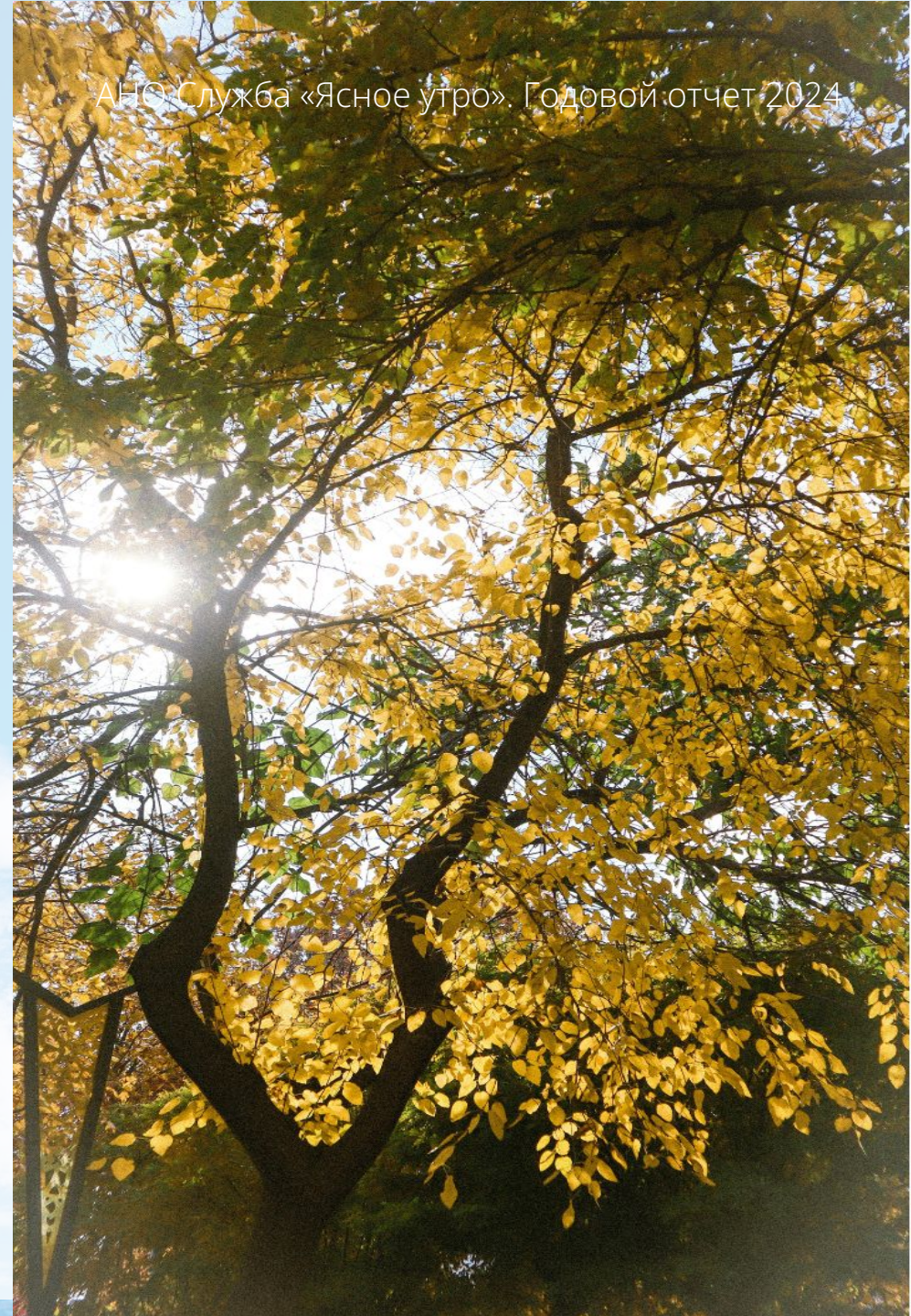
Руководящие органы Службы

Правление АНО «Служба «Ясное утро» - высший коллегиальный орган управления:

- Скворцов Андрей Владимирович
- Голубев Владимир Аркадьевич
- Боев Анатолий Сергеевич

Единоличный исполнительный орган, директор:

- Гольдман Ольга Эмильевна



Команда <https://yasnoeutro.ru/about/staff/>

АНО Служба «Ясное утро». Годовой отчет 2024



Ольга Гольдман

Директор



Анна Силаева

Руководитель колл-центра



Ольга Смирнова

Руководитель юридической службы



Елена Терехова

Менеджер по коммуникациям



Никита Гец

Координатор проектов



Виктория Архангельская

Наставник волонтерского проекта



Владислав Щетнев

Наставник волонтерского проекта



Наталья Тихонова

Наставник волонтерского проекта



Анастасия Нерзhenикова

Наставник волонтерского проекта



Наталья Жирнова

Наставник волонтерского проекта



Контакты

Контактная информация:

contact@yasnoeutro.ru

+7 (495) 231-85-87

<https://yasnoeutro.ru/>

Банковские реквизиты:

ОГРН: 1097799008614

ИНН: 7725256250

Расчетный счет: 40703810038120028888

Корр. счет: 30101810400000000225

Наименование банка: ПАО «Сбербанк»

БИК: 044525225



Обращение директора



Ольга Гольдман
Директор Службы «Ясное утро»

“Психологическая поддержка — не дополнение к лечению, а его неотъемлемая часть. Сегодня ее значимость осознают и пациенты, и врачи, и общество в целом. Дело за малым - сделать ее доступной пациентам по всей стране”.

Уже более 18 лет Служба «Ясное утро» помогает пациентам и их близким сохранять уверенность и надежду, несмотря на тяжелые заболевания. Прошедший год вновь подтвердил: психологическая поддержка играет ключевую роль в процессе лечения и восстановления онкопациентов. Именно поэтому наша миссия по всемерной поддержке онкологических пациентов и их близких продолжает оставаться актуальной.

За последние годы мы видим, как меняется отношение общества к психологической помощи. Все больше медицинских учреждений осознают важность мультидисциплинарного подхода к лечению онкологических заболеваний, уделяя внимание эмоциональному состоянию пациентов и их семей. Постепенно уходят стереотипы, мешающие людям обращаться за поддержкой, и забота о ментальном здоровье становится естественной частью жизни не только у пациентов, но и в обществе в целом. Это создает благоприятные условия для развития востребованных профессиональных психологических сервисов.

Мы также отмечаем рост интереса к нашим образовательным программам и мероприятиям: с каждым годом все больше врачей, психологов и других специалистов стремятся совершенствовать навыки работы с тяжелобольными людьми.

Особенно важно, что внимание к ментальному благополучию становится частью стратегий многих компаний. Развитие корпоративной социальной ответственности открывает возможности для новых партнерских проектов, направленных на помощь тем, кто нуждается в поддержке.

Я хочу выразить глубокую благодарность своей команде — психологам, волонтерам, юристам, координаторам и всем, кто делает возможной работу Службы. Благодаря их профессионализму и отдаче мы продолжаем оставаться надежной опорой для пациентов и их близких, обеспечивая круглосуточную бесплатную помощь на нашей горячей линии.

Отдельные слова признательности — нашим партнерам, спонсорам и всем, кто поддерживает нашу миссию. Вместе мы делаем больше, чем просто оказываем помощь, — мы создаем будущее, в котором каждый человек, которому требуется помощь может встретить свое ясное утро.

Горячая линия
8 800 100 0191

Круглосуточно. Бесплатно. Анонимно.



Поддержите нашу работу!

yasnoeutro.ru