ГОДОВОЙ ОТЧЕТ 2015

Ясное утро

Круглосуточная
поддержка
в борьбе с раком

ОБРАЩЕНИЕ ДИРЕКТОРА

Друзья! Для всех, кто помогал нам на протяжении всего 2105 года, мы подготовили отчет о нашей работе. Факты и цифры расскажут о том, чего нам удалось достичь благодаря вашей поддержке! 2015 год отчетливо показал, что организация переросла свой юный возраст и выходит на новый уровень: нам доверяют пациенты, наше экспертное мнение важно в среде коллег, к нам обращаются для обмена опытом.

В 2015 году мы увеличили команду волонтеров: теперь на линии работает 116 психологов. Мы активно поддерживаем профессиональное развитие и научную деятельность — сотрудничаем с ведущими специалистами и университетами, несколько наших консультантов работают над кандидатскими диссертациями по психологии больного человека.

В 2015 произошло еще одно важное событие — мы разработали и начали внедрять стратегию внешних коммуникаций и фандрайзинга. Мы пригласили в наш штат специалиста по коммуникациям, разработали новый бренд, наша база рассылки составила более 5 000 адресов. Мы еще учимся работать с жертвователями, но первые результаты налицо.

VII Всероссийский съезд онкопсихологов в 2015 году оказался самым многочисленным за всю историю его проведения. Теперь мы точно можем сказать, что стали тем звеном в профессиональном сообществе, которое успешно объединяет специалистов из разных регионов России, работающих с онкологическими пациентами. Наши усилия оценили коллеги: на 10-м юбилейном Саммите психологов в Санкт-Петербурге мы получили диплом лауреата национального психологического конкурса «Золотая Психея» в номинации «Событие года в жизни профессионального сообщества».

Успешный опыт работы горячей линии позволяет нам делиться нашими знаниями. В 2015 году мы начали консультации с некоммерческими организациями по созданию горячих линий других направлений. Мы очень рады возможности тиражирования нашей модели телефонного консультирования тяжелобольных людей, разговор с больным человеком, а особенно по телефону, — это сложнейшая задача, требующая особых навыков, системы подготовки и обеспечения качества работы консультантов.

В 2015 году мы стали еще на один шаг ближе к нашей главной цели: развитию системы психологической поддержки онкологических пациентов. В этом году мы наблюдали и, где могли инициировали, активную дискуссию с участием публичных фигур о необходимости обеспечения такой поддержки. Постепенно табуированность в нашем обществе темы рака уходит, но нам еще предстоит долгий путь.

Благодарю каждого нашего сотрудника, волонтера, а также наших партнеров, коллег, врачей, журналистов за поддержку!

Ольга Гольдман
директор службы помощи
онкологическим больным «Ясное утро»

НАША КОМАНДА

11

ШТАТНЫХ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗУЮТ РАБОТУ НАШЕЙ СЛУЖБЫ

ОЛЬГА ГОЛЬДМАН
директор

ЮЛИЯ ШАДРОВА
заместитель директора

ОЛЬГА ПЛЮЩЕВА
ведущий психолог-супервизор

ЕЛЕНА БУСЕЛЬ
руководитель колл-центра и программы «Голос Милосердия»

ЛИДИЯ ПОГИБЕНКО
руководитель колл-центра и программы «Голос Милосердия»

ЯНА ЗАХАРОПУЛО
координатор волонтерского проекта

ВАЛЕНТИНА ПЕТРОВА
координатор очных программ

НАША КОМАНДА

ЛАРИСА ВОЛКОВА
оператор колл-центра

ВИКТОРИЯ БЕЛКИНА
оператор колл-центра

ЕКАТЕРИНА САМУТИЧЕВА
юрист

ПЕЛАГИЯ ТИХОНОВА
юрист

116

ВОЛОНТЕРОВ-ПСИХОЛОГОВ ПОСМЕННО ДЕЖУРЯТ НА ЛИНИИ

В 2015 году мы начали более активно собирать пожертвования с физических лиц, наши целевые поступления в 2015 году приняли системный характер. Мы стали участниками программы Благо.ру и теперь регулярно проводим акции по сбору средств на этом благотворительном портале.

Мы закончили выполнять трехлетнюю программу «Реализация модели комплексной социально-психологической реабилитации инвалидов и пациентов, перенесших тяжелые заболевания, и членов их семей», которая выиграла субсидию Комитета общественных связей.

Структура доходов 2015

11 672 992 руб.
ПОСТУПИЛО

ИЗ НИХ

7 822 200 руб. — субсидии и гранты

3 411 132 руб. — целевые поступления и благотворительные пожертвования

439 659 руб. — прочие доходы

РАСХОДЫ

Структура расходов 2015

11 672 992 руб.
ИЗРАСХОДОВАНО

ИЗ НИХ

5 499 157 руб. — програмные расходы

1 041 679 руб. — административные расходы и аренда

2 870 000 руб. — обязательства будущих периодов

2 262 156 руб. — операционно-стратегический резерв

ПАРТНЕРЫ

В 2015 году мы получили много услуг в безвозмездном формате и безмерно благодарны нашим партнерам: ПАО «Ростелеком» включил нашу горячую линию в свою благотворительную программу и взял на себя расходы на связь. МЕРО «Марьина Роща» и БЦ «Шаарей Цедек» предоставили нам помещения для колл-центра и очных программ.

Юлиана Соколенко, заместитель директора департамента внешних коммуникаций ПАО «Ростелеком»: «Ростелеком» исторически тесно интегрирован в жизнь российского общества, и социальная роль «Ростелекома» становится продолжением его бизнеса. «Ростелеком» стремится предоставлять больше возможностей жителям нашей страны, не только предлагая качественные телекоммуникационные услуги, активно инвестируя в создание инновационных продуктов, которые значительно упрощают повседневную жизнь, но и реализуя социально ориентированные и благотворительные программы».

ЗАДАЧА 1. ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

В РОССИИ 3,4 МЛН. ОНКОБОЛЬНЫХ

Задача

Обеспечить поддержку инвалидов, тяжелых, в том числе онкологических, больных и их близких широкодоступной и высокопрофессиональной социально-психологической и правовой помощью.

Решение

8 (800) 100-01-91

Единственная круглосуточная линия помощи онкобольным

ЦИФРЫ И ФАКТЫ

ФАКТ 1

На горячей линии дежурят психологи и юристы по медицинскому праву

ФАКТ 2

В случае необходимости консультанты на линии могут соединить абонента со священником

ФАКТ 3

Круглосуточно и бесплатно мы принимаем звонки со всей России

ФАКТ 4

Горячая линия помощи онкобольным и их родственникам — самый масштабный профессиональный волонтерский проект в России

ФАКТ 5

В 2015 году существенно увеличилось количество запросов от пациентов на IV стадии болезни

ФАКТ 6

За 2015 год мы в 2 раза увеличили охват: доля уникальных абонентов в 2014 году составила 27%, в 2015 увеличилась до 49%

ФАКТ 7

Нам доверяют: количество повторных звонков увеличилось на 6%

ФАКТ 8

В 2015 году юристы горячей линии оказали в 3 раза больше консультаций по сравнению с 2014 годом

МЫ ПРОВЕЛИ ВНУТРЕННЮЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА

1237 АБОНЕНТОВ
УЧАСТВОВАЛИ В ОПРОСЕ

По данным опроса из всех абонентов, звонивших в 2015

→ **84 %** поблагодарили

→ **27 %** выразили желание звонить еще

→ **13 %** голос стал спокойнее, темп речи выровнялся

→ **12 %** приняли решение использовать полученные психологические рекомендации

→ **11%** выработали план действий на будущее

→ **3 %** абоненты с суицидальными намерениями находились на линии дольше 15 минут

В ЭТОМ ГОДУ О НАС УЗНАЛИ

48 % *по рекомендации знакомых или обратились повторно*

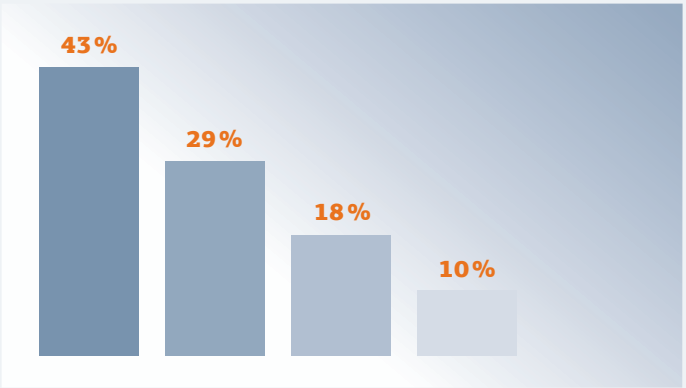
38 % *в интернете*

9 % *из СМИ, наружной рекламы, печатных материалов*

5 % *по рекомендации в медучреждении*

К НАМ ОБРАЩАЛИСЬ

43 % *психологические запросы*
29 % *информационные запросы*
18 % *юридические запросы*
10 % *медицинские запросы*



ПОПУЛЯРНЫЕ ЗАПРОСЫ

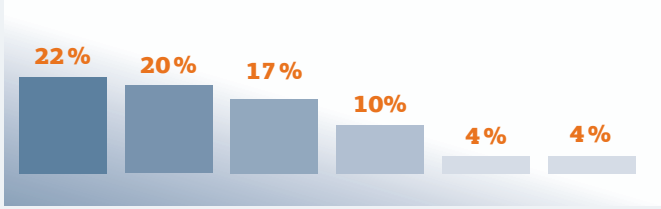
Информационные

38 % *справки: адреса, телефоны, сайты*
15 % *интересовались работой линии*
11 % *искали медицинское учреждение*
9 % *паллиативная помощь, хосписы*
3 % *хотели знать, что делать, когда нужна экстренная мед. помощь онкобольному*

Психологические

22 % *о ресурсах и навыках, как найти силы*
12 % *с кризисными психическими состояними: тревога, депрессия, панические атаки*
11 % *страхи: лечения, рецидива, смерти; преждевременное горевание, изоляция, канцерофобия*
8 % *семейные отношения*
5 % *отношения с врачом: конфликты, сложности взаимодействия*
4 % *горевание*
3 % *суицид*
3 % *как сообщить о диагнозе*

Медицинские



22% *о методах лечения, препаратах*

20% *о методах диагностики, диагнозе, стадиях, прогнозе*

17% *как справиться с болевым синдромом*

10% *уход за больным*

4% *как справиться с побочными эффектами лечения*

4% *о реабилитации, диете, ограничениях*

НА 26 795 ЗВОНКОВ
МЫ ОТВЕТИЛИ В 2015 ГОДУ

Нам звонили

66% *женщин*

34% *мужчин*

→ **53%**
родственник, близкий пациента

→ **46%**
пациент

→ **1%**
врач, сотрудник медучреждения

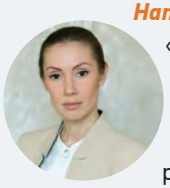
Сегодня 116 волонтеров посменно дежурят на горячей линии. Все наши добровольцы — специалисты с высшим психологическим образованием, прошедшие внутреннее обучение и дополнительные тренинги по особенностям телефонного консультирования и работе с больными людьми.

Качество работы линии прежде всего зависит от ресурса наших волонтеров. Чтобы максимально снизить риски профессионального выгорания, разработана и введена система поддержки консультантов:

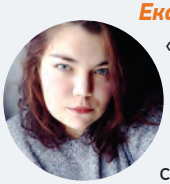
- регулярные супервизии;
- кураторство опытных наставников;
- рекомендуемый максимум работы консультанта на линии 4 часа в неделю;
- мастер-классы, тренинги и лекции ведущих специалистов для дальнейшего профессионального роста волонтеров;
- командообразующие мероприятия: общение и обмен опытом между волонтерами.

Ольга Плющева, ведущий психолог: «Психологи проходят строгий отбор. Лишь 30 % соискателей получают предложение пройти обучение. Перед выходом на линию каждый прошедший обучение сдает экзамен. Все волонтеры соблюдают этический кодекс консультанта горячей линии и обязуется посещать супервизии не менее 1 раза в месяц. Наиболее частые темы супервизий: работа с абонентами, испытывающими чувство бессилия и отчаяния, работа с агрессивными абонентами, работа с постоянными абонентами, чувство усталости самого консультанта».

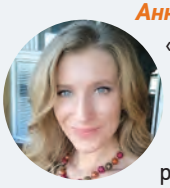
Возможность для волонтера в любой момент обратиться за помощью к опытному наставнику — один из принципов нашей организации. Это условие помогает поддерживать качество консультирования, безопасность абонента и консультанта, атмосферу творчества, профессионального роста и взаимного уважения в организации.



Наталья Васильева, консультант горячей линии: «Работа в службе «Ясное утро» дала возможность заниматься деятельностью, идущей не «в стол». Я вижу реальную пользу, которую я приношу. Для меня бесценен тот профессиональный опыт, который я здесь получаю».

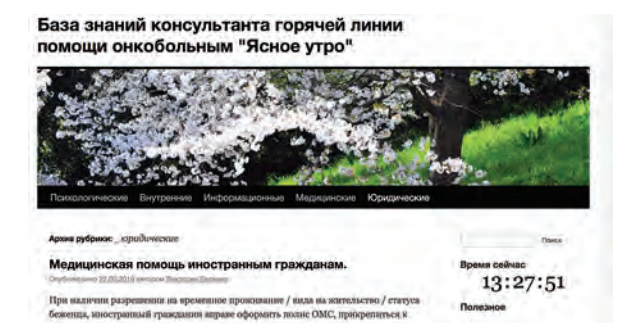


Екатерина Колосова, консультант горячей линии: «Линия помогала, помогает и будет мне помогать не только в научно-исследовательской работе, но и в профессиональной сфере, в сфере удовлетворения моей потребности улучшить эмоциональное состояние людей, столкнувшихся с тяжелыми заболеваниями, помочь структурировать план действия, чтобы пациенты и их близкие не были растеряны в трудной ситуации. Я бесконечно благодарна коллективу службы «Ясное утро» за то, что доверили мне роль волонтёра на горячей линии!».

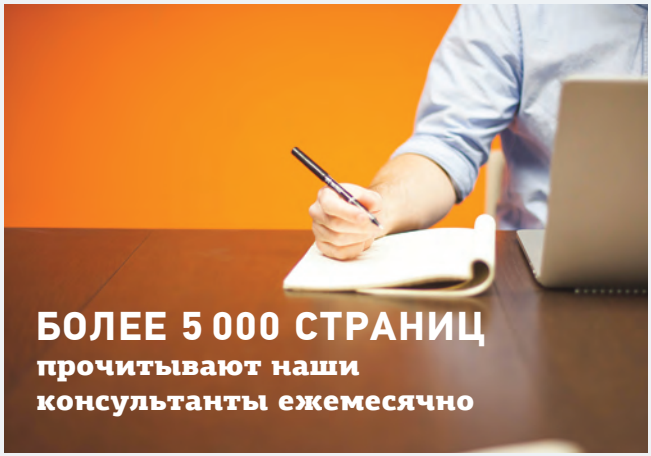


Анна Ушакова, консультант горячей линии: «Служба «Ясное утро» стала для меня стартовой площадкой в реализации себя как психолога, здесь я получила отличную базу знаний по онкопсихологии, которая на протяжении всей моей работы мне очень помогает. Мне невероятно приятно и важно быть частью проекта , в котором я не только многому учусь, но и имею возможность делиться своим знаниями для того, чтобы помочь другим».

БАЗА ЗНАНИЙ



За 8 лет работы мы накопили обширную библиотеку уникального информационного материала. В 2015 году мы систематизировали все документы и на их основе разработали Базу знаний, которой сейчас успешно пользуются консультанты горячей линии помощи онкобольным. Разработанный методический материал значительно облегчил и ускорил обработку информационных запросов, поступающих на линию. База знаний — это хранилище достоверной и актуальной информации по социально-психологическим, информационным, юридическим аспектам, связанным с онкологическими заболеваниями.



ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА

В 2015 году мы наблюдали увеличение доли информационных и юридических запросов

Пелагия Тихонова, юрист службы помощи онкологическим больным «Ясное утро»

«Анализируя статистические данные, нельзя не отметить увеличение запросов, связанных с получением обезболивающих препаратов. На фоне частого освещения данной проблемы в СМИ, в том числе в результате наших информационных кампаний, пациенты становятся более информированы о своих правах, изменениях в законодательстве в части повышения доступности обезболивающих лекарственных препаратов. И все чаще абонентов интересует: соответствует ли информация, изложенная в СМИ, действительности, и каким образом реализовать свое право на облегчение боли, гарантированное законом».

Юристами нашей службы проводятся встречи с пациентами и их родственниками, в рамках которых участники могут получить бесплатную консультацию по медицинскому праву.

Ольга Гольдман, директор службы помощи онкологическим больным «Ясное утро»

«В 2015 году мы зарегистрировали значительное увеличение обращений по вопросам получения бесплатного медицинского обслуживания и лекарств по всем регионам. Это говорит об ухудшающемся доступе онкологических больных к медицинскому обслуживанию, особенно среди самых незащищенных членов нашего общества — тяжелобольных людях и инвалидах. Непропорционально большое количество обращений от пациентов в последней стадии рака и их близких говорит о том, что эта категория больных нуждается в дополнительном внимании со стороны наших систем оказания медицинской помощи и социальной защиты».

Задача

Создать систему работы в очном и дистанционном форматах, позволяющую повысить качество жизни и ее продолжительность для онкологических пациентов, инвалидов и людей, перенесших тяжелые заболевания.

Решение

- *очные консультации*
- *работа в стационарах*
- *группы поддержки*

ОЧНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

Для жителей Москвы мы предлагаем очные консультации, которые может получить не только пациент, но и близкий пациента. Консультации проводятся в краткосрочном формате (максимум 5 консультаций на одного подопечного) онкопсихологами нашей службы. Все консультации оказываются бесплатно, вне зависимости от гражданства, прописки и наличия полиса ОМС.

ПРИНЦИПЫ ОЧНОЙ РАБОТЫ

- Психологическая работа сопровождает лечебную.
- Поиск и сохранение ресурса пациента.
- Работа в соответствии со стадиями заболевания.
- Мотивация на лечение и борьбу с болезнью.
- Использование методов, признанных академической психологией.
- Повышение медицинской культуры пациента и ответственности за свое здоровье.

Задача работы такого формата: помочь клиенту выйти из кризисной ситуации, найти силы для борьбы с болезнью, улучшить коммуникацию с тяжелобольным человеком, найти общий язык с лечащим врачом, стабилизировать свое эмоциональное состояние. Программа оказывает краткосрочную помощь и сопровождение, показывает клиенту, какие задачи можно решить, работая с психологом.

248 ИНДИВИДУАЛЬНЫХ очных консультаций проведено в 2015 году

ГРУППЫ ПОДДЕРЖКИ

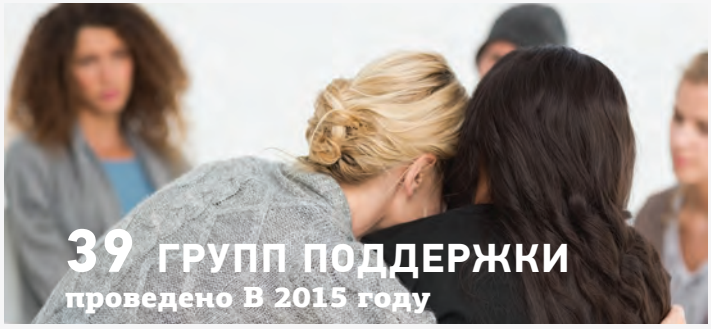
Еженедельная группа поддержки онкопациентов «Точка опоры» работает третий год. В группе участвует не больше 12 человек. В работе используются методы арт-терапии, эмоционально-образной терапии, визуализация и ролевое прои-

грывание проблемных ситуаций. Участники группы осваивают техники для саморегуляции эмоционального настроя.

Лидия Погибенко, психолог, ведущая группы: «Одной из самых частых тем остается ощущение одиночества, связанное с болезнью. Такая внутренняя изоляция крайне негативно сказыватся на эмоциональном состоянии больного. Не всегда в ближайшем окружении заболевший человек может рассчитывать на поддержку. Для многих, кто к нам приходит, группа зачастую единственная возможность откровенно поговорить о своих проблемах и найти понимание среди участников группы, которые на собственном опыте, порою без лишних слов, очень точно «считывают» душевные настроения друг друга».

Елена, участница группы поддержки: «Спасибо вам огромное за группу и помощь. Шла с желанием пообщаться с людьми, оказавшимися в такой же ситуации, как и я, найти понимание и психологическую поддержку. Получила все это и даже больше, надеюсь и сама смогла чем-то быть полезной».

Ирина, участница группы поддержки: «Когда я заболела, очень нужна была поддержка, так как непонятно, как дальше жить. Было очень страшно. Благодаря вашей работе, мне стало легче переносить болезнь, настраиваться на выздоровление, я стала уверенней в себе, лучше научилась понимать и принимать себя. Спасибо вам большое, что вы есть».



39 ГРУПП ПОДДЕРЖКИ
проведено В 2015 году

Консультации психолога в онкологических отделениях больниц — еще один формат очной работы, проводимой специалистами службы «Ясное утро».

Работа психолога строится на взаимодействии с лечащим врачом, который рекомендует, кому из пациентов необходима поддержка. Сам пациент также может обратиться к психологу, если чувствует в этом необходимость. Консультации проводятся непосредственно в больничной палате, после выписки пациент может продолжить работу с психологом в бесплатных группах поддержки службы «Ясное утро».

Ольга Плющева, ведущий психолог службы помощи онкологическим больным «Ясное утро»: «Работа в стационарах важна еще и тем, что, снимая тревогу пациентов, психолог облегчает работу врача: пациент настраивается на борьбу с болезнью, лучше выполняет предписания врача, возможные проблемы в коммуникации уменьшаются».

277 КОНСУЛЬТАЦИЙ
проведено в 2015 году для пациентов онкологических отделений больниц Москвы

Задача

Подготовить специалистов-психологов в области поддержки и реабилитации пациентов, перенесших онкологические заболевания, инвалидов и членов их семей, а также в области профилактики профессионального выгорания у медицинского персонала, работающего с тяжелыми больными.

Решение

- → *программа профилактики профвыгорания*
- → *Всероссийский съезд онкопсихологов*
- → *курс онкопсихологии*

Программа по профилактике профессионального выгорания — одно из перспективных направлений работы, которое мы активно развивали в 2015 году.

Необходимость сообщать пациенту зачастую неутешительную информацию о его здоровье является ежедневным фактором стресса и профессионального выгорания для врачей-онкологов. Развиваясь постепенно, это состояние приводит к ощутимым негативным последствиям как в профессиональной, так и личной жизни врача. Поэтому специалисту, работающему с онкобольными, так важно иметь в своем арсенале эффективные инструменты, которые могут помочь и самому врачу, и пациенту. Специалисты всех помогающих профессий, работающие с тяжелыми больными: младший медперсонал, социальные работники, сотрудники некоммерческих организаций — также сильно подвержены профессиональному выгоранию.

В нашем консультационном центре мы ежемесячно организуем и проводим мероприятия по профилактике профессионального выгорания, на которые приглашаем врачей, волонтеров, коллег из НКО и специалистов помогающих профессий.

В 2015 г. МЫ ПРОВЕЛИ 67 мероприятий по профилактике профвыгорания

Ведущими психологами нашей службы была подготовлена тематическая информационная брошюра, предназначенная для распространения среди врачей и медицинского персонала.

В брошюре описаны базовые методики, используемые в практике онкопсихологии, повышающие эффективность коммуникации с пациентом, а также информация и тест самодиагностики по психологическому выгоранию у врачей.

КУРС ОНКОПСИХОЛОГИИ

На основе многолетнего опыта работы с онкологическими пациентами нашими специалистами был разработан курс «Онкопсихология: психологическая помощь онкологическим больным и их родственникам».

Курс предназначен для медицинских психологов, психотерапевтов, психиатров и других специалистов, работающих в лечебно-профилактических учреждениях онкологического профиля, а также для частнопрактикующих психологов, сотрудников и волонтеров некоммерческих организаций, работающих с онкологическими больными.

Обучение включает в себя информацию о современных теориях, характеризующих психологические особенности онкологических больных и присущие им специфичные состояния и синдромы, а также новейшие практики и методы работы на всех этапах психологического сопровождения онкологического больного и его близких.

В 2015 году обучение проводилось на базе НОУ ВПО Институт психологии и педагогики. **23 СЛУШАТЕЛЯ** получили удостоверение о повышении квалификации государственного образца.

Слушатели курса получают представление о состоянии онкологии как отрасли медицины и социальных аспектах онкологической проблематики в России, о статистике возникновения и распространенности онкологических заболеваний, о принципах диагностики и основных подходах к лечению онкозаболеваний, а также представление о правах пациентов и стратегиях их взаимодействия с органами здравоохранения.

КУРС ЧИТАЮТ ОПЫТНЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ С МНОГОЛЕТНЕМ СТАЖЕМ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С ОНКОЛОГИЧЕСКИМИ БОЛЬНЫМИ.

Съезд онкопсихологов прошел 19–21 ноября 2015 года и стал лауреатом XVII Национального психологического конкурса «Золотая Психея» в номинации «Событие года в жизни профессионального сообщества». Мы благодарим коллег за признание и высокую оценку!

В работе съезда приняли участие ведущие психологи, представители научного сообщества, специалисты по медицинской реабилитации, врачи-онкологи, представители некоммерческих организаций из Израиля, Украины, Казахстана, Белоруссии и Латвии. Съезд 2015 года стал самым масштабным за всю историю своего существования.

200 СПЕЦИАЛИСТОВ
52 ГОРОДА РОССИИ
5 СТРАН

НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ СЪЕЗДА

- Проблемы посттравматического стрессового расстройства и потеря смысло-жизненных ориентиров у онкологического больного.
- Психология личности в онкологии: психологическое консультирование, психотерапия и психокоррекция. Психология совладания.
- Психологическая реабилитация и психологическое благополучие у различных групп больных и их ближайшего окружения.
- Модель психолого-социальной поддержки и взаимодействия специалистов, работающих с онкобольными. Преемственность и маршрутизация на различных этапах работы.
- Психология профессии: особенности деятельности, риски профессии, профилактика выгорания. Коммуникация «врач-пациент»: трудности, конфликты и пути их преодоления.

Людмила Зеленкова, психолог ГБУ РО «Онкодиспансер», г. Новочеркасск: «Съезд позволяет мне по-новому взглянуть на значимость психологической помощи в терапии онкологических пациентов. Моя отдаленность от коллег нередко становилась причиной сомнений в необходимости психологической деятельности в онкологической службе. В ходе съезда я полу-

чила заряд энергии, который важен для нахождения решений в далеко не простых ситуациях, с которыми я регулярно сталкиваюсь в текущей работе.Научный подход, открытость, заинтересованность коллег и их готовность делиться практическим опытом и уникальными наработками, доступная форма изложения основных идей психологической помощи дают понять и прочувствовать, какая огромная работа проделана в данной сфере и каковы дальнейшие пути развития онкопомощи в России».

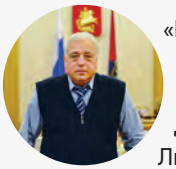
УЧАСТНИКИ

45 % УЧАСТНИКОВ
представители лечебных учреждений

33 % УЧАСТНИКОВ
сотрудники некоммерческих организаций, работающие с онкологическими больными

12 % УЧАСТНИКОВ
профессорско-преподавательский состав ВУЗов

По итогам съезда было принято обращение к федеральным органам законодательной и исполнительной власти с призывом всемерно способствовать внедрению в систему здравоохранения обязательного психологического сопровождения онкологических больных и их родственников на всех этапах лечения. Принятая на съезде резолюция была распространена средствами массовой информации. Мы активно привлекаем внимание представителей власти к проблеме отсутствия психологической поддержки онкологических пациентов в нашей стране.



«Пусть каждый, кто ерничает, представит, что он зашел к доктору и услышал: «У вас рак». Увы, не все готовы мужественно принять такое известие. Для кого-то эти слова прозвучат, как приговор. Люди в такой ситуации не думают о том, что медицина шагнула вперед, и пятилетняя выживаемость, к которой мы раньше только стремились, сегодня уже не редкость. У некоторых просто не хватает душевных сил пережить это. Главная беда — что в России никогда не было онкопсихологии, которая есть во всем мире. А врачей надо учить общаться с онкологическими пациентами: как объявить диагноз, как вселить уверенность в то, что с этим можно долго жить».
Леонид Печатников, заместитель Мэра Москвы по вопросам социального развития в интервью интернет-газете «Лента.ру» (18 декабря 2015 года).

Задача

Повышение информированности общества о проблемах инвалидов и тяжелобольных людей через распространение легкодоступной и достоверной информации: публикации в прессе, издание печатных материалов и интернет. Развенчивание мифов о раке, предоставление достоверной информации о заболевании, открытый диалог с пациентами и специалистами.

Решение

- *вебсайт «Ясноеутро.рф»*
- *соцсети*
- *печатные материалы*
- *работа со СМИ*
- *информационные кампании*
- *внешние коммуникации*

ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ СТРАТЕГИИ

- КОМПЕТЕНТНОСТЬ
- АКТУАЛЬНОСТЬ
- ОТКРЫТОСТЬ

Вебсайт «Ясноеутро.рф» в 2015 году

- 200 уникальных посетителей в день
- 61 % повторных посещений сайта
- на 47 % увеличилась посещаемость сайта по сравнению с 2014 годом

Сайт регулярно пополняется полезной для онкопациентов и их близких информацией.

ЧЕРЕЗ ФОРМУ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПОСЕТИТЕЛЬ САЙТА МОЖЕТ ЗАДАТЬ ВОПРОС ПСИХОЛОГУ ИЛИ ЮРИСТУ СЛУЖБЫ «ЯСНОЕ УТРО».
Самый большой прирост аудитории мы наблюдаем среди людей в возрасте 55–64 года (это основной возраст онкологических пациентов).

Соцсети

За 2015 год мы в два раза увеличили свою аудиторию в соцсетях. Ежемесячно наши заметки читает 4 000 человек.

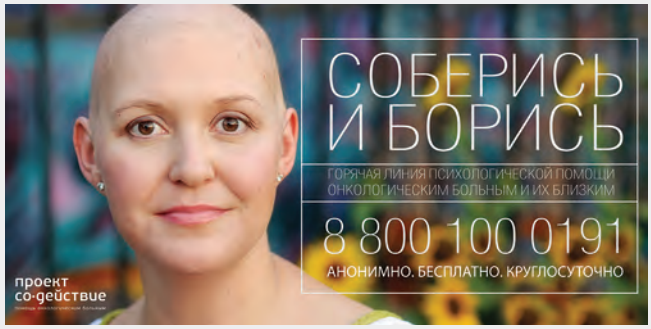
Печатные материалы

В 2015 году мы подготовили серию информационных листовок, посвященных проблемам, с которыми может столкнуться онкологический пациент и его семья на всех этапах болезни. Как построить разговор с врачом? Как сообщить о своем диагнозе детям? Как совместить работу и лечение? Как сохранить силы для ухода за больным? В материалах даются простые и четкие рекомендации, которые помогут не растеряться в стрессовой ситуации болезни как самому заболевшему, так и его близким. Листовки распространяются в профильных медицинских учреждения Москвы и регионах.

Внешние коммуникации

В 2015 мы начали развивать новое для нас направление: внешние коммуникации. Мы активно участвуем в дискуссиях, посвященных проблемам онкопациентов, наше экспертное мнение, основанное на опыте работы с онкобольными и собранная статистика, помогают отразить объективную ситауцию, сложившуюся с поддержкой, информированием и сопровождением онкологических пациентов в нашей стране.

Директор службы «Ясное утро» Ольга Гольдман регулярно выступает на тематических круглых столах и конференциях, в качестве эксперта участвует в теле- и радиопрограммах.



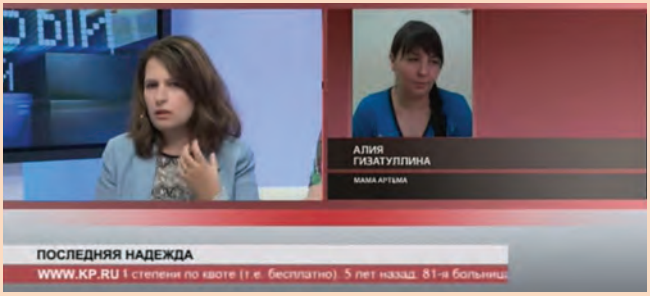
Информационная кампания «Соберись и борись»

Кампания «Соберись и борись» запущенная в 2014 году, успешно продолжилась в 2015. Уличные баннеры с номером горячей линии размещены вдоль многих магистралей г. Москвы. Охват кампании более 5 миллионов москвичей! Проведение столь масштабной акции стало возможным благодаря программе «Социально-активные медиа», проводимой фондом КАФ. Мы также говорим спасибо рекламному агентству АДВ за разработку макета, ООО «Фотобанк» за передачу прав на использование фото и, конечно, Russ Outdoor за изготовление и размещение плакатов «Соберись и борись» по всей Москве.

БОЛЕЕ 300 БИЛБОРДОВ
В МОСКВЕ

ОХВАТ БОЛЕЕ 5 млн.
ЧЕЛОВЕК

Мы благодарны СМИ за интерес и за освещение проблем, о которых мы говорим!



Наша работа в информационном поле помогает нам решать еще одну важную задачу: снять табуированность темы рака в российском обществе. Мы открыто говорим о болезни, призываем не бояться проходить профилактические обследования и надеемся, что рак перестанет ассоциироваться в нашем обществе с исключительно смертельным диагнозом.

Ольга Гольдман на радио «Свобода»: «Борьба с раком — это не просто попить таблетки или сделать операцию. Это долгий процесс, это внутренняя и внешняя борьба с разного рода общественными установками, предубеждениями, мифами. Мы видим у себя на горячей линии, как люди продираются не только через проблемы нашего здравоохранения, но и через отношение близких, работодателей, социальной сферы...».

Газета.ру: «Зачастую суицид связан даже не с отсутствием обезболивания, а с психологическим состоянием больного, говорит директор проекта помощи онкологическим больным «Содействие» Ольга Гольдман. По ее данным, 90% больных страдают депрессией, 40% из них - клинической депрессией...».

Ясное утро
Круглосуточная поддержка в борьбе с раком

В 2015 ГОДУ МЫ ПРИНЯЛИ ВАЖНОЕ РЕШЕНИЕ И ОБЪЯВИЛИ О ПРОВЕДЕНИИ КОМПЛЕКСНОГО РЕБРЕНДИНГА

В 2016 ГОДУ АНО «ПРОЕКТ СО-ДЕЙСТВИЕ» ПРОДОЛЖИТ СВОЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПОД НОВЫМ ИМЕНЕМ — «ЯСНОЕ УТРО».

Как победитель проводимого фондом КАФ конкурса Социально активные медиа, «Проект СО-действие» получил возможность сотрудничать с брендинговым агентством Real PRO для разработки нового фирменного стиля. Мы говорим спасибо команде Real PRO и лично Алексею Царегородцеву за профессионализм и чуткое отношение на протяжении всего процесса работы!

Ольга Плющева, ведущий психолог службы помощи онкологическим больным «Ясное утро»: «Мы хотели, чтобы в названии было отражено два аспекта нашей работы: психологическая и информационная поддержка. С одной стороны, «Ясное утро» — название достаточно эмоциональное и яркое, чтобы его мог заметить человек, находящийся в сложной ситуации. При этом оно вызывает позитивные ассоциации и отражает наше понимание поддержки больных людей. С другой стороны, название передает идею практической помощи, ведь «ясная» информация — именно то, что мы предоставляем нашим абонентам, помогая им сформировать четкий и понятный план действий в трудной ситуации болезни».

Юлия Шадрова, заместитель директора службы помощи онкологическим больным «Ясное утро»: «Мы осознанно решили не избегать слова «рак» в нашем новом имени. Более того, мы совместили яркое и солнечное ясное утро с этой болезнью. Мы против табуированности темы рака, о нем надо говорить и говорить не только со скорбью. Во время борьбы с тяжелой болезнью человек не должен терять свое право на «ясное утро»: лечение, достойное качество жизни, поддержку и принятие обществом».

Новое название не только отражает качественные изменения последних лет, но и демонстрирует наше стремление к расширению деятельности в рамках реализации главной задачи: всемерной поддержки онкологических больных.

На соблюдение баланса между двумя важными аспектами работы направлено также визуальное оформление логотипа: лучи солнца в названии и слоган «Круглосуточная поддержка в борьбе с раком».

Программа «Голос Милосердия» запущена по инициативе Еврейского благотворительного центра «Шаарей Цедек»

Голос милосердия

Подопечные программы: около 400 одиноко проживающих пожилых людей старше 75 лет. Еженедельно каждый из них получает звонок от «Голоса Милосердия». По телефону волонтеры общаются с подопечными на разные темы, интересуются их повседневной жизнью, здоровьем, делятся новостями. Это помогает пожилым людям не чувствовать себя одинокими и забытыми. Консультанты проекта также проводят контроль качества работы патронажной службы БЦ «Шаарей Цедек» и в случае необходимости корректируют программу поддержки подопечного.

Мы управляем программой на основе наших методик по работе с волонтерами и базами данных подопечных. Нашими специалистами разработана программа тренинга телефонного консультирования «Азбука общения с пожилыми людьми», организованы подбор и обучение волонтеров, а также система профилактики профессионального выгорания волонтеров-консультантов.

МЫ БЛАГОДАРНЫ НАШИМ ПОСТОЯННЫМ ПАРТНЕРАМ:

INTERNATIONAL MEDICAL SERVICE IMS

שערי צדק
шаарей цедек

Федерация еврейских общин России
איגוד הקהילות היהודיות ברוסיה

Ростелеком

AVON

Russ Outdoor

ДЕТСКИЙ ПАЛЛИАТИВ
благотворительный фонд развития паллиативной помощи

инфоMEDIA
паблишерз

благо.ру
www.blago.ru

МОСКОВСКИЙ ДОМ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

МОСВОЛОНТЁР

РАВНОЕ ПРАВО НА ЖИЗНЬ

мозаика счастья
благотворительный фонд

фонд помощи хосписам Вера

CAF

Правительство Москвы
Комитет общественных связей
города Москвы

BRANDING & COMMUNICATIONS
REAL PRO

SENNHEISER

НАШИ РЕКВИЗИТЫ

Работа службы «Ясное утро» финансируется за счет частных пожертвований. Поддержать нашу работу можно не только переводом в банке, но и сделав онлайн пожертвование по адресу: ясноеутро.рф/101

Спасибо!

Служба «ЯСНОЕ УТРО»
(АНО «Проект СО-действие»)

8 (800) 100-01-91

Круглосуточная линия помощи онкологическим больным и их близким

КОНТАКТЫ

яноеутро.рф
contact@yasnoeutro.ru
Тел.: 8 (499) 553-04-70

БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ

Получатель платежа АНО «Проект СО-действие»
ИНН/КПП 7725256250 / 772001001
Номер счета: р/с No 40703810038120028888
в ОАО Сбербанк России БИК 044525225

Московский банк Сбербанка
к/с банка No 30101810400000000225
в ОПЕРУ Московского ГТУ Банка России

проект
со·действие
помощь онкологическим больным