

**Ясное  
УТРО**

Круглосуточная  
поддержка  
в борьбе с раком

ГОДОВОЙ ОТЧЕТ\_ **2017**

## ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ



ПСИХОЛОГИ СЛУЖБЫ ОТВЕТИЛИ НА **36 967 ОБРАЩЕНИЙ**, ПОСТУПИВШИХ НА ЛИНИЮ В 2017 ГОДУ



ЮРИДИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ СЛУЖБЫ ОТВЕТИЛ НА **1 126 ОБРАЩЕНИЙ** АБОНЕНТОВ

## ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

### ОЧНАЯ ПРОГРАММА

#### *Мы провели*

- **532 ОЧНЫХ** консультаций психолога для онкобольных и их близких в консультационном центре Службы «Ясное утро» и в московских больницах.
- В 2017 очная программа работала в **5 БОЛЬНИЦАХ** г. Москвы.
- **52 ГРУППЫ** поддержки пациентов.
- **48 ГРУПП** поддержки для потерявших близкого.

### ВОЛОНТЕРСКИЙ ПРОЕКТ

Мы обучили и выпустили на горячую линию помощи онкобольным **57 ВОЛОНТЕРОВ-ПСИХОЛОГОВ**.

Провели **341 МЕРОПРИЯТИЕ** по повышению квалификации и профилактике профессионального выгорания для волонтеров и сотрудников Службы, включая мастер-классы, семинары, тренинги, индивидуальные и групповые супервизии.

ЧЕРЕЗ ФОРМУ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ СЛУЖБЫ [WWW.YASNOEUTRO.RU](http://WWW.YASNOEUTRO.RU) ПСИХОЛОГИ И ЮРИСТЫ ОТВЕТИЛИ НА **838** ОНЛАЙН ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ И ИХ РОДСТВЕННИКОВ

## IX ВСЕРОССИЙСКИЙ СЪЕЗД ОНКОПСИХОЛОГОВ 2-4 НОЯБРЯ 2017

- 220 участников
- 61 город России
- 6 стран
- 36 докладов
- 15 мастер-классов

## ПОДГОТОВКА ОНКОПСИХОЛОГОВ

Специалисты службы «Ясное утро» на базе НОУ ВО «МСПИ» провели **3 КУРСА** «Онкопсихология: психологическая помощь онкологическим больным и их родственникам».

**39 СЛУШАТЕЛЕЙ** получили удостоверение о повышении квалификации государственного образца.

## ТРЕНИНГИ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

Психологи Службы «Ясное утро» провели **24 ТРЕНИНГА** по коммуникации врач-пациент, профилактике профессионального выгорания для медиков и специалистов, работающих с тяжелыми больными.

## ИНФОРМАЦИОННАЯ КАМПАНИЯ «СОБЕРИСЬ И БОРИСЬ»

- Охват более 5 миллионов москвичей
- 200 билбордов по всей Москве

## ПУБЛИКАЦИИ С ЭКСПЕРТАМИ СЛУЖБЫ «ЯСНОЕ УТРО»

- 8 теле и радиовыступлений
- 46 публикаций в СМИ
- 10 выступлений на конференциях и круглых столах

## ПЕЧАТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ БЕСПЛАТНОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ

Информационные листовки для пациентов и их близких – издано и распространено 10 000 экземпляров, 13 наименований

## НАШИ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ В 2017 ГОДУ · ПРОСМОТРЫ

САЙТ <b>YASNOEUTRO.RU</b> .....	151 006
СТРАНИЦА <b>FACEBOOK</b> .....	106 242
СТРАНИЦА <b>ВКОНТАКТЕ</b> .....	35 458

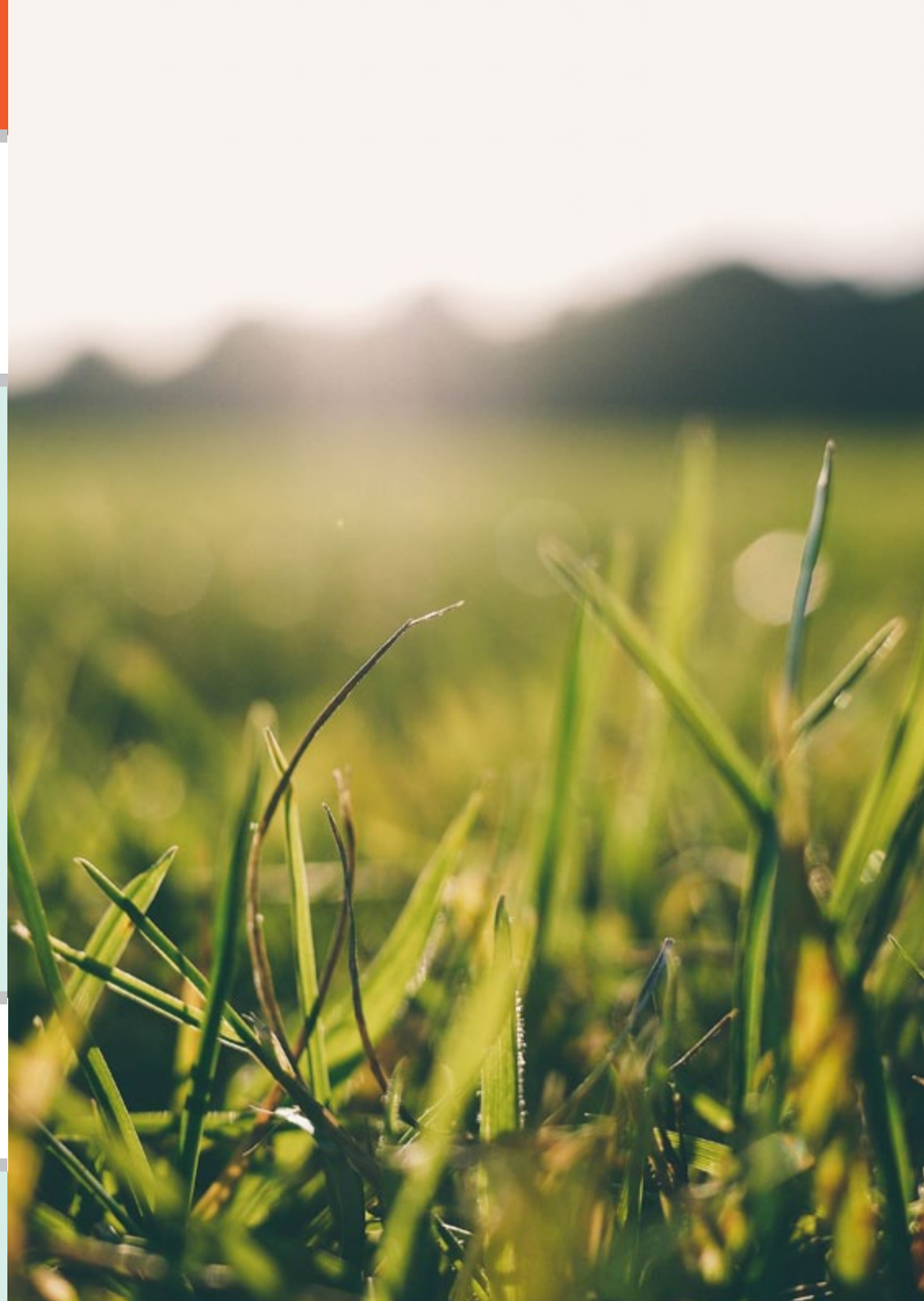
# ПАРТНЕРСКИЕ ПРОГРАММЫ

## ТИРАЖИРОВАНИЕ НАШИХ ТЕХНОЛОГИЙ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ЛЮДЕЙ, НАХОДЯЩИХСЯ В СЛОЖНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

### *В 2017 году мы продолжили вести Программы:*

- Горячая линия помощи неизлечимо больным людям 8-800-700-8436 – для фонда помощи хосписам «Вера»;
- Горячая линия по инсульту 8-800-707-5229 – для фонда по борьбе с инсультом «ОРБИ»;
- Горячая линия поддержки семей с недоношенными детьми 8-800-555-2924 – для фонда помощи недоношенным детям «Право на чудо»;
- Горячая линия «Вместе против рака груди» 8-800-200-7007 – для благотворительной программы компании AVON.

**ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАБОТАННЫХ  
ОБРАЩЕНИЙ НА ГОРЯЧИЕ ЛИНИИ — 26 388**



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

В 2017 году мы реализовали программу **«ВМЕСТЕ МЫ СПРАВИМСЯ: СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ЖИТЕЛЕЙ МОСКВЫ, НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ В СВЯЗИ С ОНКОЛОГИЧЕСКИМ ЗАБОЛЕВАНИЕМ»**, на выполнение которой выиграли конкурс на предоставление субсидии Комитета общественных связей г. Москвы. Программа включала в себя работу горячей линии, очную программу психологической поддержки, волонтерский проект, производство печатных материалов.

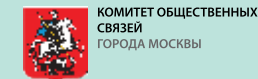


## В 2017 ГОДУ МЫ ПОЛУЧИЛИ МНОГО НЕОБХОДИМЫХ УСЛУГ ОТ НАШИХ ПАРТНЕРОВ В БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ФОРМАТЕ

ПАО «Ростелеком» взяло на себя расходы на связь горячей линии

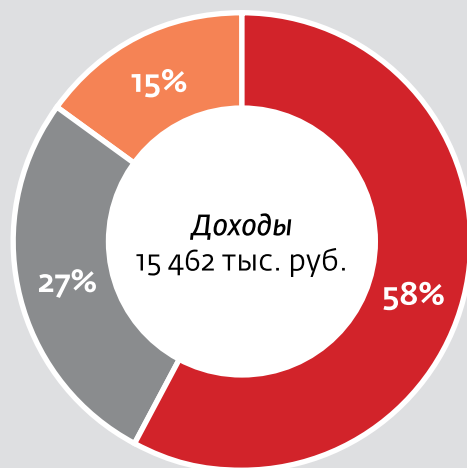


Московский дом общественных организаций Комитета общественных связей г. Москвы помог с печатью информационных материалов для пациентов



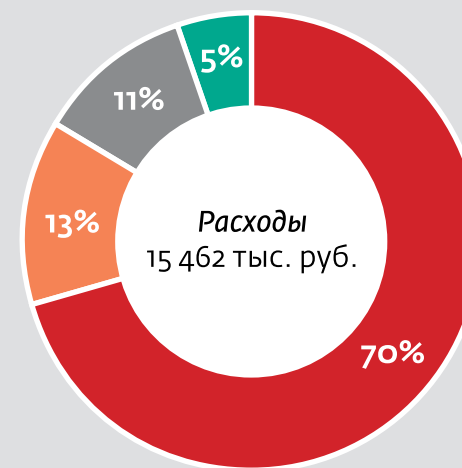
Помещения для мероприятий и очной программы были предоставлены МЕРО «Марьина Роща», ООО «Онкостоп» и Центром толерантности в Еврейском музее

## ДОХОДЫ В 2017<sup>-м</sup> году



58% – целевые поступления и благотворительные пожертвования;  
15% – субсидии и гранты;  
27% – прочие доходы.

## РАСХОДЫ В 2017<sup>-м</sup> году



70% – программные расходы;  
13% – административные расходы, аренда, оборудование  
11% – обязательства будущих периодов  
5% – операционно-стратегический резерв.

## СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ ЗА 2017 ГОД

**В 2017 году консультанты горячей линии Службы «Ясное утро» ответили на 36 967 обращений онкологических пациентов и их родственников, из них с психологическими запросами обратились 43% абонентов, с информационными — 26%, для получения консультации по медицинскому праву звонили 17% абонентов. Чаще всего на горячую линию обращаются пациенты с IV стадией и те, у кого стадия еще не определена.**

По сравнению с предыдущим годом на 12% выросла доля обращений из регионов по вопросам медицинского права. Такое значительное изменение мы связываем с ухудшением ситуации с доступностью бесплатной онкологической помощи вне столичного региона.

Из положительных тенденций мы отмечаем уменьшение доли запросов относительно получения квот в федеральные центры с 12% в 2016 до 8% в 2017.

Вопросы по самым острым проблемам онкологических пациентов — получению медицинской помощи, включая вопросы ОМС (32%) и лекарственному обеспечению (20%) — остались наиболее частыми и в 2017-м году.

Трудности с получением инвалидности и льгот для онкологических больных (15%) — на третьем месте от общего числа юридических запросов. Пациенты жалуются на неправомерные отказы

и снятие инвалидности в ситуации, когда пациент еще не работоспособен (например, не восстановился после химиотерапии), сложную для тяжелобольного человека процедуру оформления и подтверждения инвалидности.

В 2017 году ситуация с информированием пациентов по вопросам льгот также не улучшилась: у многих пациентов нет четкого понимания того, какие льготы им положены, пациентам сложно получить актуальную информацию от медицинских учреждений.

Обращения к психологу по-прежнему составляют наибольшую часть запросов (43%) на круглосуточную горячую линию Службы «Ясное утро» 8-800-100-0191. Онкологические пациенты и их близкие продолжают остро нуждаться в поддержке психолога — вопросы о том, где найти силы, как справиться со своим психологическим состоянием составляют более 20% обращений. С вопросом о том, как поддержать своего близкого и помочь бороться с болезнью, звонят 10% родственников пациентов. 12% обращений в 2017 г. было от абонентов в кризисном состоянии, включая 3% с суицидальными мыслями.

*Ольга Гольдман,*  
директор Службы помощи онкологическим больным «Ясное утро»

*«Отдельно хочется отметить новый тип обращения на линию по вопросам реабилитации. Продолжительность жизни онкологических пациентов постоянно увеличивается, но при этом нельзя забывать о том, что человек нуждается в помощи для возвращения к нормальному образу жизни после тяжелой болезни. Онкологическим пациентам необходима реабилитация не только медицинская, но и социально-психологическая, трудовая. Мест в санаториях для инвалидов по онкозаболеваниям недостаточно, программ психологической поддержки практически нет. Пока мы не наблюдаем эффективного сотрудничества между министерствами труда и соцзащиты и здравоохранения по этому вопросу».*

**ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ 8 800 100 0191**  
**КРУГЛОСУТОЧНО. БЕСПЛАТНО. АНОНИМНО.**

АНО «ПРОЕКТ СО-ДЕЙСТВИЕ» 2018