

**Ясное
УТРО**

Круглосуточная
поддержка
в борьбе с раком

ГОДОВОЙ ОТЧЕТ_2016

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ



ПСИХОЛОГИ СЛУЖБЫ ОТВЕТИЛИ НА **36 971 ОБРАЩЕНИЕ**. ЭТО НА **40%** БОЛЬШЕ, ЧЕМ В 2015 ГОДУ.

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ



ЮРИДИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ СЛУЖБЫ ОТВЕТИЛ НА **1493 ОБРАЩЕНИЯ**.

ОЧНАЯ ПРОГРАММА

Мы провели

- **374 очных** консультаций психолога для онкобольных и их близких в консультационном центре Службы «Ясное утро» и в московских больницах.
- **54 группы** поддержки пациентов.
- В 2016 очная программа работала в **3 больницах** г. Москвы.

ВОЛОНТЕРСКИЙ ПРОЕКТ

Мы обучили и выпустили на горячую линию помощи онкобольным **79 волонтеров-психологов**.

Провели **156 мероприятий** по профилактике профессионального выгорания для волонтеров и сотрудников Службы, включая тренинги, индивидуальные и групповые супервизии.

ЧЕРЕЗ ФОРМУ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ СЛУЖБЫ WWW.YASNOEUTRO.RU ПСИХОЛОГИ ОТВЕТИЛИ НА **650** ОНЛАЙН ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ И ИХ РОДСТВЕННИКОВ.

VIII СЪЕЗД ОНКОПСИХОЛОГОВ

- 200 участников.
- 22 доклада.
- 52 города России.
- 11 мастер-классов.
- 5 стран.

ПОДГОТОВКА ОНКОПСИХОЛОГОВ

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

По завершении курса **16 СЛУШАТЕЛЕЙ** и получили удостоверение о повышении квалификации государственного образца.

ТРЕНИНГИ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

Психологи Службы «Ясное утро» провели **23 ТРЕНИНГА** для медиков и специалистов, работающих с тяжелыми больными.

ИНФОРМАЦИОННАЯ КАМПАНИЯ «СОБЕРИСЬ И БОРИСЬ»

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

ПУБЛИКАЦИИ С ЭКСПЕРТАМИ СЛУЖБЫ «ЯСНОЕ УТРО»

- 10 теле и радиовыступлений
- 52 публикации в СМИ

ПЕЧАТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ БЕСПЛАТНОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ

- Брошюра «Ребенок с инвалидностью: льготы» — 1 000 экз.
- Информационные листовки для пациентов и их близких — 13 000 экз.

КОЛИЧЕСТВО ПОСЕТИТЕЛЕЙ В 2016 ГОДУ

САЙТ YASNOEUTRO.RU: 47 000
СТРАНИЦА [FACEBOOK](https://www.facebook.com/yasnouetro): 104 000
СТРАНИЦА [ВКОНТАКТЕ](https://vk.com/yasnouetro): 17 000

ПАРТНЕРСКИЕ ПРОГРАММЫ

МЫ ПРОДОЛЖАЕМ ТИРАЖИРОВАНИЕ НАШИХ ТЕХНОЛОГИЙ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ЛЮДЕЙ, НАХОДЯЩИХСЯ В СЛОЖНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ.

В 2016 стартовали Программы:

- для Ассоциации участников хосписной помощи — горячая линия по паллиативной помощи;
- для фонда «ОРБИ» — горячая линия по инсульту;
- для фонда «Право на чудо» — горячая линия для родителей недоношенных детей.

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАБОТАННЫХ ОБРАЩЕНИЙ — 35 410

Совместно с фондом «Качество жизни» мы реализовали проект, направленный на помощь инвалидам в профессиональном определении: **15 ПОДОПЕЧНЫХ** фонда познакомились с профессией консультанта на телефоне, обучились навыкам телефонного консультирования.






В 2016 году мы продолжили вести программы **«Голос Милосердия»** для Благотворительного центра «ШААРЕЙ ЦЕДЕК» и **Горячая линия «Вместе против рака груди»** для компании AVON.



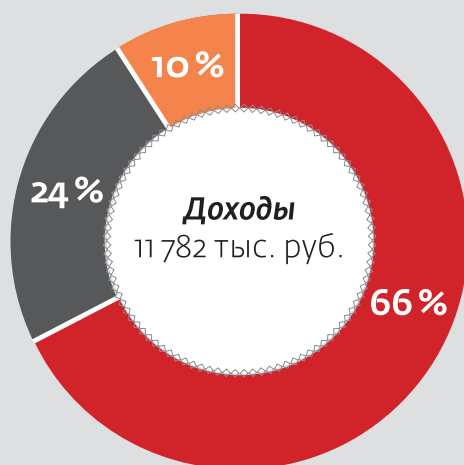
Основные источники нашего бюджета — это целевые поступления от партнеров, которые финансируют наши программы. Мы также продолжили успешно участвовать в конкурсах на предоставление субсидий и грантов органов власти.

В 2016 году мы реализовали программу «**КОМПЛЕКСНАЯ 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, волонтерский проект, производство печатных материалов.

В 2016 ГОДУ МЫ ПОЛУЧИЛИ МНОГО НЕОБХОДИМЫХ УСЛУГ ОТ НАШИХ ПАРТНЕРОВ В БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ФОРМАТЕ

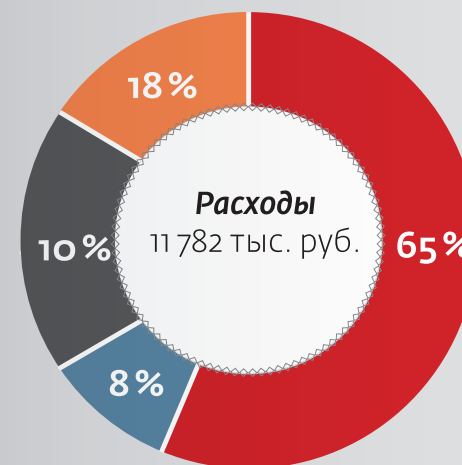
- 
 ПАО «Ростелеком» взяло на себя расходы на связь горячей линии.
- 
 Комитет общественных связей г. Москвы предоставил помещения для мероприятий и помог с печатными материалами.
- 

 Помещения для колл-центра и консультаций предоставили БЦ «Шаарей Цедек» и МЕРО «Марьяна Роща».
- 
 ГК ИМС помогла с оборудованием, кадровой и юридической поддержкой.

ДОХОДЫ В 2016^{-м} году



11 782 тыс. руб.:
 66% — целевые поступления и благотворительные пожертвования;
 24% — субсидии и гранты;
 10% — прочие доходы.

РАСХОДЫ В 2016^{-м} году



11 782 тыс. руб.:
 65% — программные расходы;
 8% — административные расходы и аренда;
 10% — обязательства будущих периодов;
 18% — операционно-стратегический резерв.

МОНИТОРИНГ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОНКОЛОГИЧЕСКИХ БОЛЬНЫХ В МОСКВЕ

В 2016 году мы провели мониторинг качества медицинского обслуживания онкологических больных в Москве. Опрос жителей столицы проводился в течение 4 месяцев по номеру горячей линии 8-800-100-0191, на профильных сайтах, в социальных сетях, в аптеках и медицинских организациях.

Основные итоги мониторинга:

- 39% респондентов узнали о своем диагнозе впервые на III или IV клинической стадии заболевания, когда шансы на выздоровление минимальны.
- 48% респондентов получали подтвержденный диагноз больше месяца, а у 12% из них процесс постановки диагноза занял более полугода.
- 17% опрошенных сталкивались с неправомерным отказом в выписке рецепта по причине отсутствия лекарства в аптеке.
- Только у 7% опрошенных не было дополнительных расходов по лечению своего онкологического заболевания за последний год.
- 57% респондентов не получили от лечащего врача в понятном им виде информацию о самом диагнозе, вариантах лечения и прогнозе его развития.

По результатам мониторинга группа экспертов, состоящая из ученого-социолога, врачей-онкологов, юристов по медицинскому праву, онкопсихологов, специалистов по общественному мониторингу, проанализировала наиболее актуальные проблемы, с которыми сталкиваются онкобольные и их родственники на разных этапах получения диагноза и лечения.

В результате чего экспертной группой был сформулирован ряд предложений, направленных на повышение качества обслуживания онкологических пациентов в столице. Предложенные инициативы Служба «Ясное утро» представила организаторам здравоохранения Москвы, руководителям федеральных и московских онкологических учреждений, представителям медицинского профессионального сообщества, страховых компаний, общественным и пациентским организациям.

БОЛЕЕ ПОДРОБНО С РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНИТОРИНГА МОЖНО ОЗНАКОМИТЬСЯ НА САЙТЕ СЛУЖБЫ YASNOEUTRO.RU

Проект реализован в рамках гранта Общероссийского народного фронта в сфере общественного контроля качества исполнения указов и поручений Президента Российской Федерации по направлению «Здоровье горожан».

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

«На горячую линию помощи онкобольным звонят тысячи людей, и мы хорошо знаем сложности, с которыми регулярно сталкиваются онкологические пациенты. Запуская мониторинг, мы поставили себе задачу более детально изучить этот спектр проблем и самое главное — дать обратную связь от лица пациента представителям здравоохранения и общественности.

Мониторинг показал, что медицине, особенно в онкологии, очень важно повернуться лицом к пациенту. Такие простые вещи, как спокойный и компетентный разговор помогают онкобольным легче справляться с тяжелейшим заболеванием. Это не требует больших затрат, но требует формирования совершенно другого подхода к больному человеку. Пациентоориентированность должна стать приоритетным направлением в нашей медицине».