



Круглосуточная
поддержка
в борьбе с раком

ГОДОВОЙ ОТЧЕТ 2022

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

На **31 824**

обращений за 2022 год
ответили психологи Службы

На **2 799**

обращений абонентов ответил
юридический отдел Службы



ОЧНАЯ ПРОГРАММА

В 2022 году очная программа работала в восьми больницах г. Москвы и Московской области, а также в консультационном центре Службы «Ясное утро».

Мы провели:

2 133 очных консультации для онкобольных и их близких

Из них:

1 025 в консультационном центре Службы

1 022 в больницах

86 групп поддержки пациентов и для потерявших близкого

Наиболее частые вопросы, с которыми работали психологи:

- отношение к диагнозу и его принятие (23%)
- тревога о/перед лечением, операцией (10%)
- отношения с близкими, в т.ч. сообщение о диагнозе (11%)
- изменение образа жизни, адаптация, ресурсы (19%)

82% участников очной программы – женщины.

ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

834 обращения
в чатах

Наши психологи оказывают онлайн-поддержку: в прошлом году мы ответили на **834 обращения в чатах** на сайте yasnoeutro.ru, в аккаунтах Службы в социальных сетях и мессенджерах (ВКонтакте, Telegram).

440 обращений
через сайт

Психологи ответили на **206 обращений** пациентов и их родственников через сайт Службы yasnoeutro.ru/vopros-otvet-main/, юристы – на **234 обращения**.

ВОЛОНТЕРСКИЙ ПРОЕКТ

60

волонтеров-психологов мы обучили и выпустили на горячую линию помощи онкобольным в 2022 году

266

мероприятий по повышению квалификации и профилактике профессионального выгорания мы провели для волонтеров и сотрудников Службы в различных форматах: мастер-классы, семинары, тренинги, индивидуальные и групповые супервизии

XIV ВСЕРОССИЙСКИЙ СЪЕЗД ОНКОПСИХОЛОГОВ

269 участников **31** доклад **9** мастер-классов и супервизий **1** экспертная дискуссия **33** города

ПОДГОТОВКА ОНКОПСИХОЛОГОВ

Мы организовали два обучающих курса для профессиональных психологов «Онкопсихология: психологическая помощь онкологическим больным и их родственникам» на базе НОУ ВО «МСПИ».

23 слушателя получили удостоверения о повышении квалификации государственного образца.

ТРЕНИНГИ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

Психологи «Ясного утра» провели 21 тренинг по коммуникации «врач-пациент» и профилактике профессионального выгорания для медиков, а также других специалистов, работающих с тяжелыми больными.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ МЕДИКАМ

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 2022 году было обработано 283 обращения от медицинского персонала. Наши психологи также оказывают индивидуальную психологическую поддержку медикам очно и онлайн – в прошлом году было проведено 68 консультаций.

ИНФОРМИРОВАНИЕ

Информационная и просветительская работа Службы «Ясное утро» нацелена на содействие улучшению положения тяжелобольных людей.

Мы освещаем вопросы качества жизни онкапациентов в России в средствах массовой информации, на сайте yasnoeutro.ru и в социальных сетях. Наши психологи выступают на различных форумах, акцентируя внимание профессионального сообщества на необходимости комплексной социально-психологической поддержки онкологических больных и их семей

ПУБЛИКАЦИИ С ЭКСПЕРТАМИ СЛУЖБЫ «ЯСНОЕ УТРО» В 2022 ГОДУ

6 теле- и радио-выступлений	23 выступления на конференциях, форумах и других профессиональных площадках	123 публикации в СМИ
------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

ПЕЧАТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ БЕСПЛАТНОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ

Информационные листовки для пациентов и их близких – издано и распространено **9 200** экземпляров **13** наименований

НАШИ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ В 2022 ГОДУ

663 654 [сайт](http://yasnoeutro.ru) **537 986** страница [Вконтакте](#)
просмотра охват аудитории

ПАРТНЕРСКИЕ ПРОГРАММЫ

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

В 2022 году мы продолжили вести Программы:

8-800-700-84-36 Горячая линия помощи неизлечимо больным людям – для Фонда помощи хосписам «Вера»

8-800-707-52-29 Горячая линия по инсульту – для Фонда борьбы с инсультом «ОРБИ»

8-800-500-36-25 Горячая линия поддержки людей с церебральным параличом и их близких – для Фонда «Галчонок»

8-800-600-36-29 Горячая линия психологической помощи для медицинского персонала

- Горячая линия психологической помощи для сервиса корпоративного благополучия «Понимаю»
- Горячая линия психологической помощи студентам – для НИУ «Высшая школа экономики»
- Горячая линия психологической помощи студентам – для Российской университета дружбы народов
- Горячая линия по кибербуллингу

28 641

Общее количество обработанных обращений на партнерские горячие линии



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

В 2022 году мы реализовали три грантовые программы:

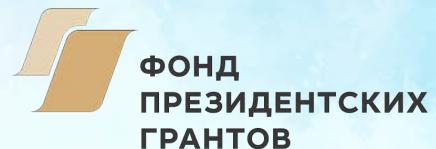


**БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ
ФОНД ВЛАДИМИРА
ПОТАНИНА**

ЭФФЕКТИВНАЯ ФИЛАНТРОПИЯ

**Грант Благотворительного фонда
Владимира Потанина**

на осуществление проекта организационного развития по техническому обеспечению работы консультантов-психологов круглосуточной горячей линии помощи онкобольным



**ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ**

**Грант Фонда президентских грантов
по развитию гражданского общества**

на реализацию проекта «Не молчи:
социально-психологическая поддержка
онкобольных и их близких на бесплатной
горячей линии 8-800-100-0191 в условиях
пандемии»



**ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ**

**Грант Департамента труда
и социальной защиты населения
г. Москвы**

на реализацию проекта «Человек человеку помошь: социально-психологическая поддержка онкобольных и их близких»

ДОХОДЫ И РАСХОДЫ В 2022 ГОДУ

43 120 828 ₽

доходы

10 415 946 ₽

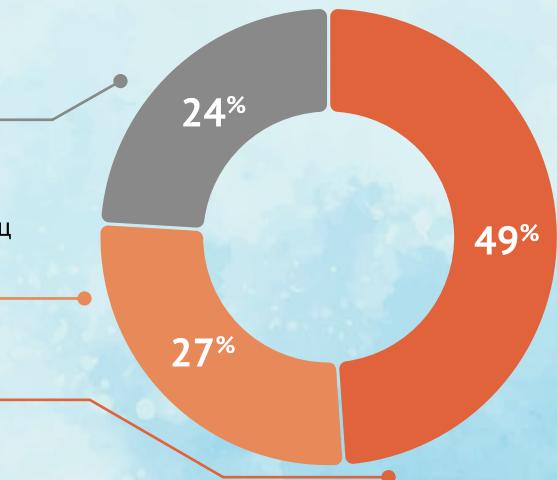
Целевые поступления
и благотворительные
пожертвования от физических лиц

11 527 497 ₽

Субсидии и гранты

21 177 385 ₽

Прочие доходы



43 120 828 ₽

расходы

30 440 582 ₽

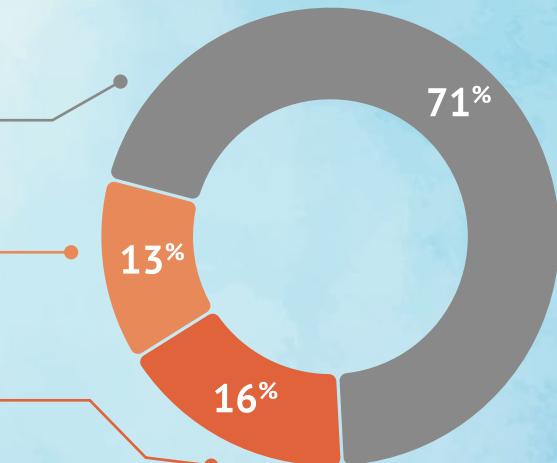
Программные расходы
(уставная деятельность)

6 040 401 ₽

Административные расходы,
аренда, оборудование

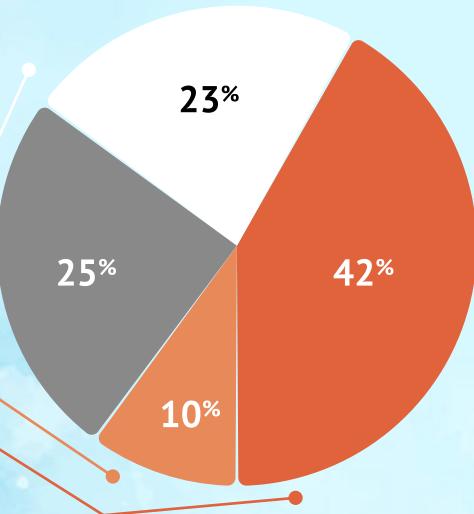
6 639 845 ₽

Обязательства будущих периодов



СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ ЗА 2022 ГОД

- Информационные
- Юридические
- Медицинские
- Психологические



В 2022 году консультанты горячей линии Службы «Ясное утро» 8-800-100-0191 ответили на 31 824 обращения онкологических пациентов и их родственников. По сравнению с предыдущим годом эта цифра уменьшилась на 3 095 обращений в связи с активной работой над сокращением количества нецелевых звонков.

С психологическими запросами обратились 42% абонентов, с информационными – 23%. По сравнению с прошлым годом количество запросов, связанных с поиском медицинских учреждений, паллиативной помощью и хосписами, уменьшилось на 3%. Для получения консультации по медицинскому праву звонили 25% абонентов. 37% обратившихся на горячую линию – родственники и близкие пациентов. Вопросы абонентов в основном касались пациентов с IV стадией рака и тех, у кого стадия еще не определена (58%).

Количество обращений из регионов в структуре юридических запросов за 2022 год по-прежнему остается высоким (65%). Большинство запросов касается получения бесплатной медицинской помощи – 32%, на лекарственное обеспечение приходится около 14% обращений. Запросы, связанные с получением инвалидности, оформлением и продлением больничного, составляют почти 20%. Остальные запросы касаются трудовых отношений, представительства пациентов в медицинских организациях, компенсации денежных средств, затраченных на лечение, паллиативной помощи.

Психологическая поддержка тяжелобольных людей до сих пор не осуществляется на системном уровне. Онкологические пациенты и их близкие продолжают остро нуждаться в психосоциальной помощи. **32% обратившихся на горячую линию требовалась поддержка в принятии собственного диагноза или диагноза родственника, в поиске способов справляться с различными страхами.**

16% обращений были связаны с кризисными состояниями (тревога, депрессия, панические атаки), суициальными мыслями и аффектом – этот показатель увеличился на 4% по сравнению с прошлым годом.

Среди остальных обращений, поступивших на горячую линию, преобладают вопросы о сложностях в семейных отношениях после постановки онкологического диагноза; помощи при взаимодействии с врачом; горе при потере близкого. 27% абонентов были обеспокоены своим состоянием, не связанным с онкологией.



ОЛЬГА ГОЛЬДМАН, ДИРЕКТОР СЛУЖБЫ «ЯСНОЕ УТРО»

2022 год показал насколько хрупок может быть мир. Мы много обсуждали с коллегами наиболее сложные чувства, которые заявляли в этом году абоненты горячей линии. В итоге мы сформулировали, что помогаем абонентам

справиться с неизвестностью, тревогой, злостью, стыдом, растерянностью, а также с инфодемией. В 2022 году на линию поступило много кризисных обращений. Мы помогли каждому, кто к нам обратился в это психологически тяжелое время. На протяжении всего года наша Служба получала звонки от онкобольных беженцев и их близких, которые, разъехавшись по территории нашей страны, искали помошь. Они нуждались не только в психологической поддержке, но и в информационном сопровождении, юридическом консультировании. Служба "Ясное утро" сделала все возможное, чтобы облегчить жизнь этим людям.

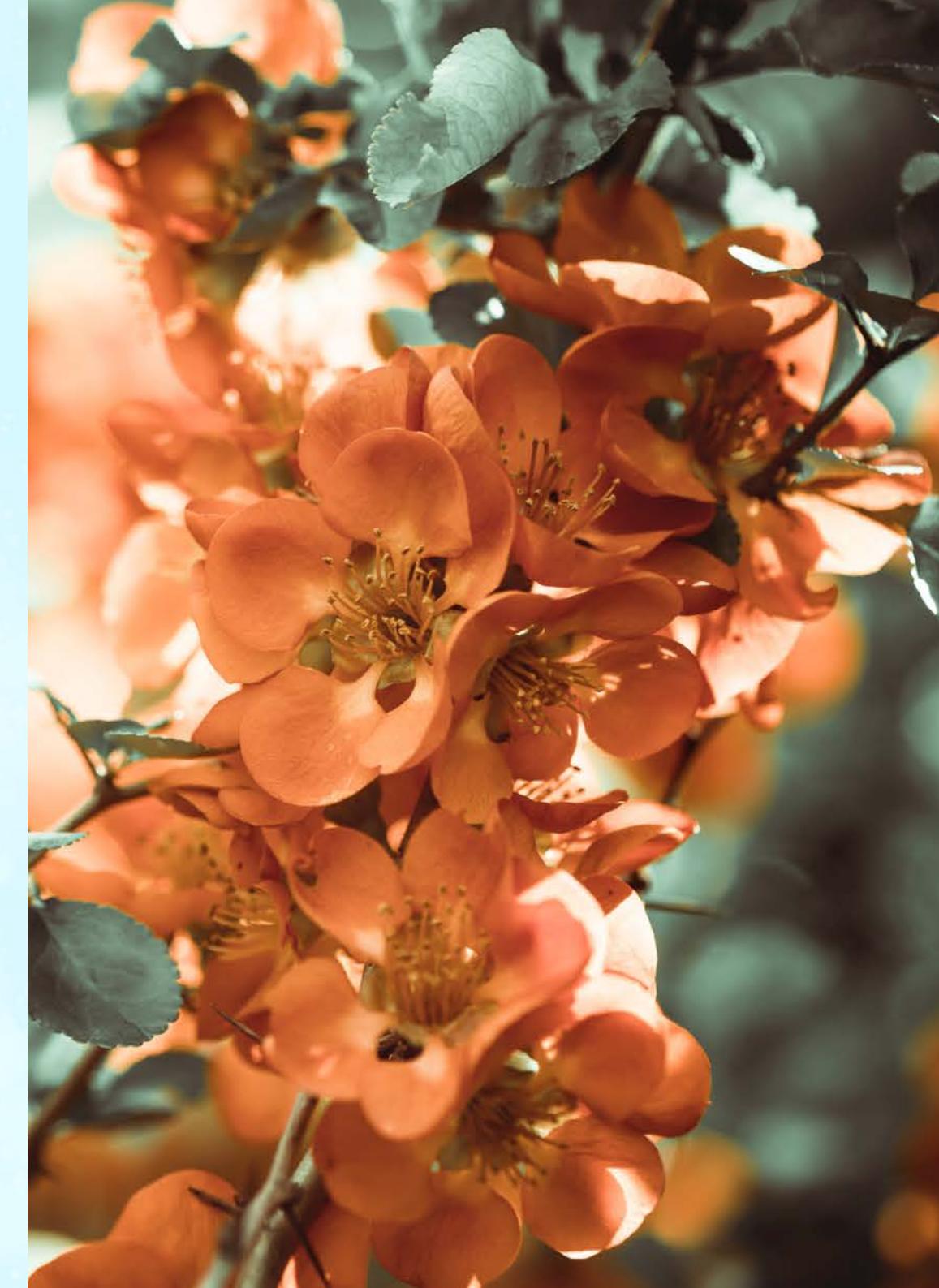
Я хочу поблагодарить моих коллег – психологов, волонтеров, юристов, координаторов, всех, кто помогал и помогает Службе работать, – вы показали в этом году свой высочайший профессионализм и железобетонную устойчивость!

Наши партнеры и спонсоры во времена смуты и неопределенности не прекратили поддерживать наши проекты – для нас это очень ценно, и я искренне вас благодарю!

События этого года вновь убедили нас в том, что Служба «Ясное утро» востребована и необходима, особенно в период кризиса - как личного, так и в обществе. Благодаря слаженной работе мы продолжаем служить опорой для наших пациентов, их близких, медиков, а наши сервисы продолжают быть доступны в любое время дня и ночи.

Отвечая на вызовы времени и заботясь о стабильности нашей организации, в 2022 году мы создали Фонд целевого капитала, который позволит нам быть устойчивее к внешним неопределенностям и поддерживать зарплаты наших консультантов на рыночном уровне.

За неизвестность всегда наступает ясное утро. Главное помните, мы всегда на связи!



8 800 100 0191

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

КРУГЛОСУТОЧНО. БЕСПЛАТНО. АНОНИМНО.

АНО «СЛУЖБА «ЯСНОЕ УТРО» 2022

Сделать пожертвование



Считайте QR-код в приложении
банка на телефоне

АНО Служба "Ясное утро"

yasnoeutro.ru