

Годовой отчет 2025

"Ясное утро" в цифрах

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

Горячая линия 8-800-100-0191

В 2025 году консультанты горячей линии ответили на обращения пациентов с онкологическим диагнозом и их близких со всей страны.

27 234

обращений

обработано обращений на горячей линии

2 434

обращений

обработал юридический отдел Службы

75

звонков в день

Среднее количество ответов
консультантов ежедневно

13 мин

средняя длительность
одного разговора с абонентом

68%

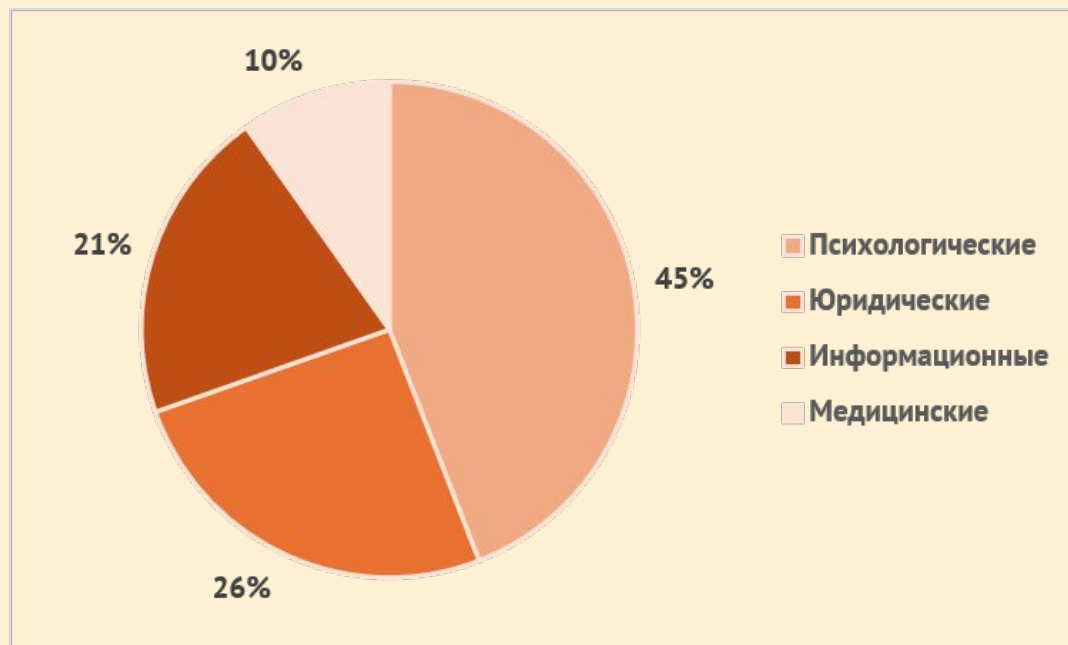
обращений
поступило из регионов России

32%

обращений
из Москвы и Московской области

Статистика обращений на горячую линию за 2025 год

Типы обращений



Кто обращается

Пациенты 46%

Пациенты

Онкологические пациенты

Близкие 53%

Близкие

Родственники пациентов

Врачи и специалисты 1%

Врачи и специалисты

Женщины 73%

Женщины

41 – 55 лет 39%

41 – 55 лет

Наиболее активная возрастная группа

Большая часть обращений пришлась на пациентов с IV стадией (31%), на стадии постановки диагноза (21%) и на пациентов с III стадией (16%). 8% обращений поступило от пациентов в ремиссии, 7% - в терминальной стадии.

Детализация обращений на горячую линию

Психологические запросы (43%)

- **Кризисные звонки:** 13% (высокая тревога, паника, суицидальные мысли, кризис диагноза)
- **Где найти силы и как справиться с онкологическим диагнозом и лечением:** (45%)
- **Переживания за близких:** 12%
- **Взаимодействие с врачом:** 3%

Информационные запросы (21%)

- **Лечение, методы диагностики, диагноз и стадии заболевания:** 40% (от информационных обращений)

Медицинские запросы (10%)

Юридические запросы (26%)

В 2025 году юристам поступило **2 434 обращения** по вопросам прав пациентов.

- **Лекарственное обеспечение:** 40% (от юридических запросов)
- **Инвалидность:** 9%
- **Нетрудоспособность:** 7%
- **Трудовое право:** 3%
- **Пенсии, пособия, компенсации:** ~5%

70% юридических запросов поступило из регионов. Лидеры: Краснодарский край, Санкт-Петербург, Башкортостан, Новосибирская и Ростовская области. Основные проблемы: сроки медпомощи, отказы в обследованиях, а также трудности получения лечения лежащими и маломобильными пациентами.

Очная программа

В 2025 году программа работала в четырех учреждениях онкологического профиля г. Москвы и Московской области, консультационном центре Службы, а также в формате онлайн консультаций.

1 147

консультаций для
онкопациентов и их близких

710

в лечебных учреждениях и
консультационном центре

322

индивидуальных онлайн
консультации

115

очных и онлайн групп
поддержки пациентов

79% участников очной программы — женщины. 12% запросов имели высокую кризисность. Основные запросы очной программы: изменение образа жизни из-за болезни — 22%, отношение к диагнозу и его принятие — 21%.

Консультирование в письменном формате

Наши психологи и юристы консультируют в письменном формате тех пациентов, которые не могут позвонить на горячую линию, в том числе пациентов с нарушениями речи и слуха.

1297

обращений в чатах на сайте
yasnoeutro.ru, ВКонтакте,
Telegram

164

обращения через сайт
Службы (раздел "Вопрос —
ответ психолога")

190

обращений через сайт Службы (раздел "Вопрос-ответ юриста")



ВОЛОНТЕРСКИЙ ПРОЕКТ

Волонтерский проект и профессиональное развитие

51 волонтер

Обучено три группы психологов, на горячую линию вышел работать 51 волонтер.

249 мероприятий

По повышению квалификации и профилактике профессионального выгорания: семинары, тренинги, конференции, супервизии.

12 супервизий

В проекте «Профессиональное развитие» приняли участие 114 специалистов со всей страны.

Все мероприятия направлены на поддержание высокого профессионального уровня психологов, работающих с онкологическими пациентами и их близкими.

Работа со специалистами

1

XVII Всероссийский съезд онкопсихологов

6–8 ноября 2025 года. **290 участников, 49 докладов, 15 мастер-классов и супервизий, 1** студенческая сессия (11 докладов), **39 городов.**

2

Подготовка онкопсихологов

Два обучающих курса «Онкопсихология» на базе НОУ ВО «МСПИ». Удостоверения государственного образца получили **32 слушателя**. Новый курс «Ведение групп поддержки» — **13 слушателей** получили удостоверения.

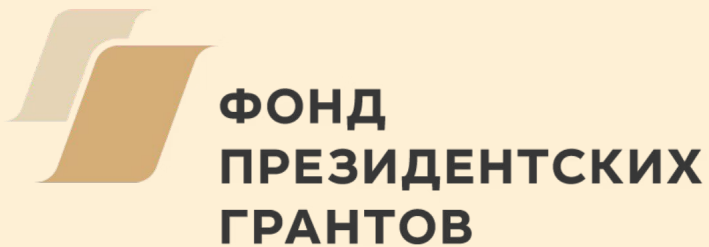
3

Тренинги и психологическая помощь медикам

Психологи «Ясного утра» провели **20** циклов тренингов по коммуникации «врач-пациент» и профилактике профессионального выгорания для медиков, работающих с тяжелыми больными. В тренингах приняли участие **110** специалистов.

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 2025 г. было обработано **403** обращения от медицинского персонала, проведено **15** индивидуальных онлайн консультаций.

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 2025 году мы реализовали несколько грантовых программ:



От Фонда президентских грантов на реализацию проекта "Сила слова"



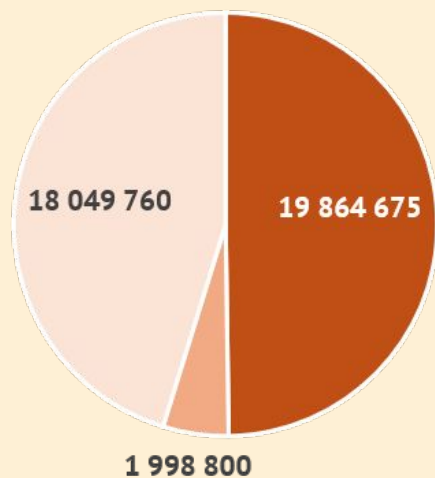
От Т-Банка на проект "Ясный сайта для Ясного утра"



От Акселератора "Стань заметным" Фонда "Истоки" на разработку коммуникационной стратегии

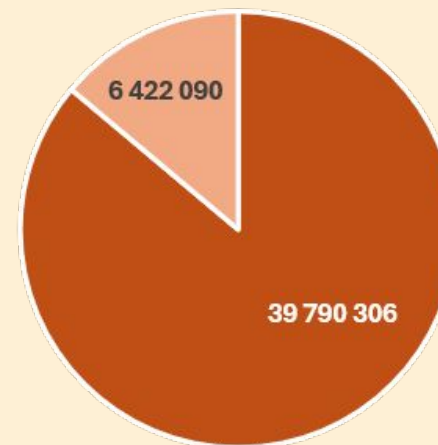
Специализированный фонд целевого капитала Службы "Ясное утро" обеспечивает стабильность нашей организации. Об итогах его работы за 2023 год можно прочитать по адресу endowment.yasnoeutro.ru

Доходы: 39 913 145 руб.



- Целевые поступления и благотворительные пожертвования от физических лиц (50%)
- Субсидии и гранты (5%)
- Прочие доходы 18 049 670 (45%)

Расходы: 46 212 396 руб.



- Программные расходы (уставная деятельность) (86%)
- Административные расходы, аренда, оборудование, налоги (14%)

Публикации и охват в 2025 году

Служба «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 научных 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.

402

публикации в СМИ

общий охват — 21 090 000

40

выступлений

на конференциях и профессиональных
площадках

8 500

экземпляров

листовок для пациентов издано и
распространено, 12 наименований

458 849

просмотров

сайт yasnoeutro.ru

173 873

просмотров

сообщество в ВК

18 700

охват аудитории

сообщество в ВК

Партнерские горячие линии

В 2025 году Служба продолжила тиражирование технологий телефонного консультирования для партнерских организаций:

- 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 “Сбер страхование жизни”»

**Общее количество
обработанных обращений
на партнерских горячих
линиях — 26 27**

ОБРАЩЕНИЕ ДИРЕКТОРА

Ольга Гольдман, директор Службы «Ясное утро»

"Каждый год нашей работы подтверждает простую, но очень важную мысль: человеку, столкнувшемуся с тяжелым заболеванием, нужна не только медицинская помощь. Ему необходима возможность быть услышанным, получить поддержку, сохранить надежду и ощущение опоры в период, когда привычная жизнь меняется навсегда.

В прошлом году к нам за помощью обратились десятки тысяч людей со всей страны. Мы видим позитивные изменения: медицинские учреждения активнее внедряют комплексную помощь пациентам, растёт интерес к онкопсихологии, укрепляется сотрудничество между врачами, психологами и пациентскими организациями.

Для нас особенно важно, что помощь становится доступнее для жителей регионов. Мы продолжаем развивать дистанционные сервисы и партнёрские проекты, чтобы качественная психологическая поддержка была доступна каждому независимо от места проживания.

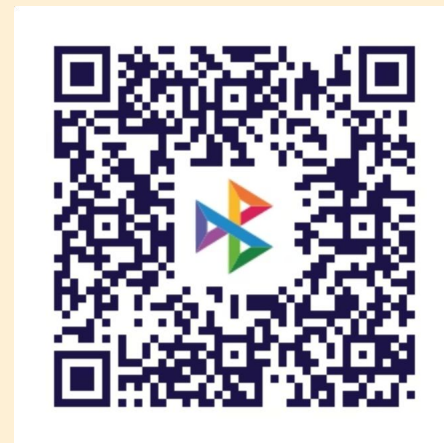
Я признательна своей команде – психологам, волонтерам, юристам и координаторам – всем, кто делает возможной работу Службы. Благодаря вам тысячи людей ежегодно получают не только профессиональную помощь, но и уверенность в том, что даже в самые трудные моменты они не остаются одни.

Отдельная благодарность нашим партнерам, благотворителям и всем, кто разделяет наши ценности. Вы даете нам силы двигаться вперед и создавать будущее, в котором поддержка доступна каждому, кто в ней нуждается".



Поддержите нашу работу!

Сканируйте QR-код или посетите наш сайт, чтобы внести пожертвование и помочь тысячам людей, столкнувшихся с онкологическим диагнозом.



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ: 8 800 100 0191

Круглосуточно. Бесплатно. Анонимно.

yasnoeutro.ru