

**Анализ положения  
онкологических больных в  
России на примере данных  
всероссийской горячей линии  
социально-психологической  
помощи онкологическим  
больным 8-800-100-0191**

**Седьмой ежегодный форум  
МОД «Движение против рака»**

**4 февраля 2014**

**АНО «Проект СО-действие»**

**социально-психологическая  
помощь онкологическим  
больным**

## Миссия

Всемерное содействие улучшению положения онкологических и других тяжелых больных и их близких в России через предоставление профессиональной психологической, социальной, юридической, духовной, информационной помощи, а также через взаимодействие с органами власти, государственными учреждениями и профессиональными сообществами.

## История

- 2007 Открыта круглосуточная горячая линия психологической помощи онкологическим больным в рамках портала oncolody.ru
- 2008 Разработана и запущена программа повышения квалификации «онкопсихология».
- 2009 Регистрация АНО «Проект СО-действие», на линии работает юрист.
- 2010 Начало сотрудничества с РПЦ – на линии работают 24 священника.
- 2011 Запуск очного проекта – консультации и группы поддержки.
- 2012 запуск волонтерского проекта, издание сборника рекомендаций «Если рак. Как перестать бояться и начать жить», цикл лекций для медицинских работников по коммуникации «врач-пациент».
- 2012-2013 Выиграны конкурсы на субсидии от Правительства Москвы и фонда КАФ, расширение очного проекта, расширение количества каналов горячей линии.

# **Всероссийская горячая линия психологической помощи онкологическим больным и их близким 8-800-100-01-91**

## **Факты**

---

- Существует за счет частных пожертвований
- Учредители и бессменные сподвижники
- А.В. Скворцов и В.А. Голубев
- Поддержка Правительства Москвы, включены в реестр НКО, сотрудничающих с Правительством Москвы (свидетельство №13-0432)
- Более 45 тыс. звонков за 6 лет работы
- География: 180 городов России
- Средняя длительность разговора: 16 мин
- Количество консультантов-психологов: 57 чел.
- На линии работает юрист по медицинскому праву
- На линии работают священники, прошедшие специальную подготовку в МЧС

## Принципы психологической работы

---

- Медицина на первом месте.
- Психологическая работа сопровождает лечебную.
- Сохранение ресурса пациента.
- Работа в соответствии со стадиями ЗНО.
- Мотивация на лечение и борьбу с болезнью.
- Медицинская культура пациента.
- Все консультанты на линии - профессиональные психологи, прошедшие специальную подготовку.
- Используем только методы, признанные академической психологией.
- Контроль качества - супервизор проекта врач-психотерапевт.

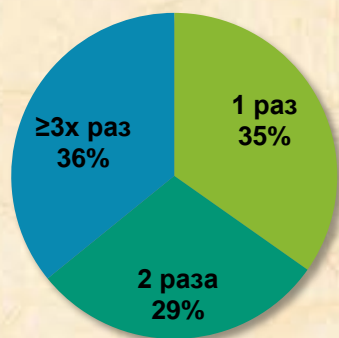
## Зачем нужен психолог онкологическому больному?

---

- Нормализация психологического состояния: снижение тревожности, стресса, депрессивных и невротических реакций, связанных с диагнозом, протеканием заболевания и прохождением лечения.
- Повышение эффективности активной фазы лечения: повышение комплаенса и мотивации к выздоровлению.
- Повышение качества жизни в случае неблагоприятного развития болезни.
- Профилактика рецидивов заболевания: повышение ответственности за свое здоровье.
- Психологическая и социальная реадaptация: улучшение взаимодействия с близкими, конструктивное общение с медицинским персоналом.

## Характеристика звонков на горячую линию

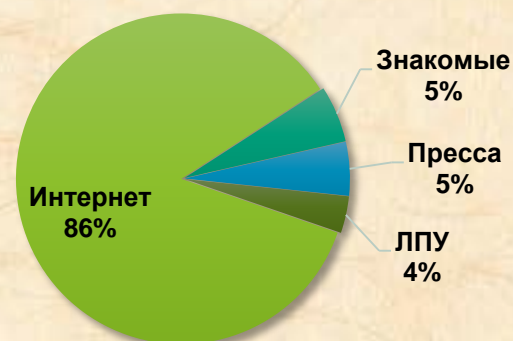
### Повторные звонки



### Тип связи



### Откуда узнали

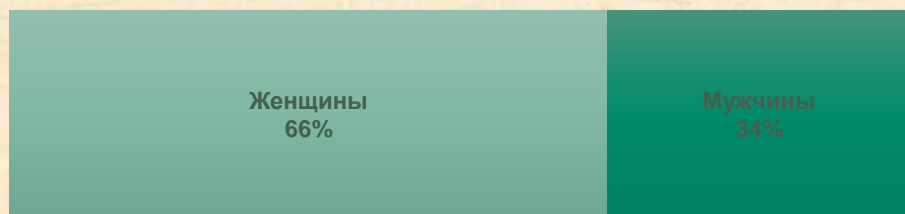


- Абоненты обращаются многократно за разными видами поддержки
- Номер 8-800-100-0191 бесплатен с любого телефона в России. С мобильного телефона комфортнее звонить.
- **Информация мало доступна для людей, не пользующихся интернетом**

\*Все расчеты произведены на основе данных журнала звонков горячей линии за 2013 г. Выборка 9000 записей.

# Характеристика абонентов горячей линии

## Пол



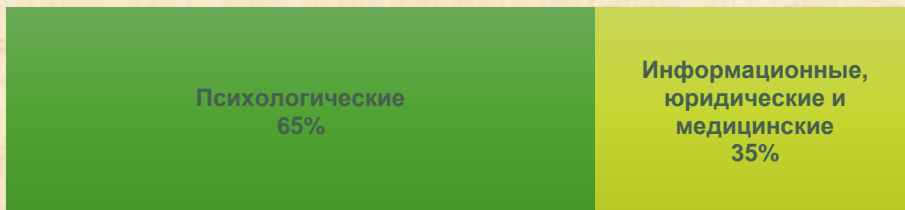
- Ж. более активны в поиске выхода из сложной ситуации
- Онкология – болезнь старшего возраста - мужчин за 60 меньше, чем женщин

## Кто звонит



- Родственники нуждаются в поддержке и информации о болезни не меньше, чем пациенты

## Распределение запросов по типу



- **35% обращений связаны с отсутствием информации**

## Психологические запросы





# Примеры из практики

## 1. Абонентка: пациент и родственник, 62 года

Запрос: онкологическая больная в ремиссии, 1,5 года назад похоронила мужа (онкология, 4 стадия, выбросился из окна). У дочери - рак груди, удалили. У внука 19 лет остеосаркома. Лечится в Германии. Деньги истрачены все. "Мне тоже хочется из окна выброситься"

В процессе: Работа с отчаянием, гневом. Трансформация злости в активное стремление вылечить детей. Поиск ресурсов и поддерживающих жизненных состояний. Формирование позитивной и активной жизненной установки.

Результат: Снижение тревоги, устранение гнева и агрессии, появление надежды и желания жить, чтобы бороться с заболеваниями детей, мотивация заботиться о себе и своем здоровье, информационная поддержка.

## 2. Абонентка: родственник, 28 лет

Количество звонков: 90 с августа 2013 года по настоящее время (6 мес.)

Запросы: обида на мать, как общаться с больной, чувство вины, выражение агрессии на мать и родственников, конфликтные семейные отношения, одиночество, проблема выбора (лечить или принять ее скорый уход, проводить все время с больной или заниматься и своей жизнью), переживания по поводу болезни и умирания матери, после смерти матери шок и отрицание.

В процессе: Работа с агрессией, депрессией.

Результат: Подведение к принятию, нормализация эмоций, трансформация обиды на окружающих в анализ собственного поведения.

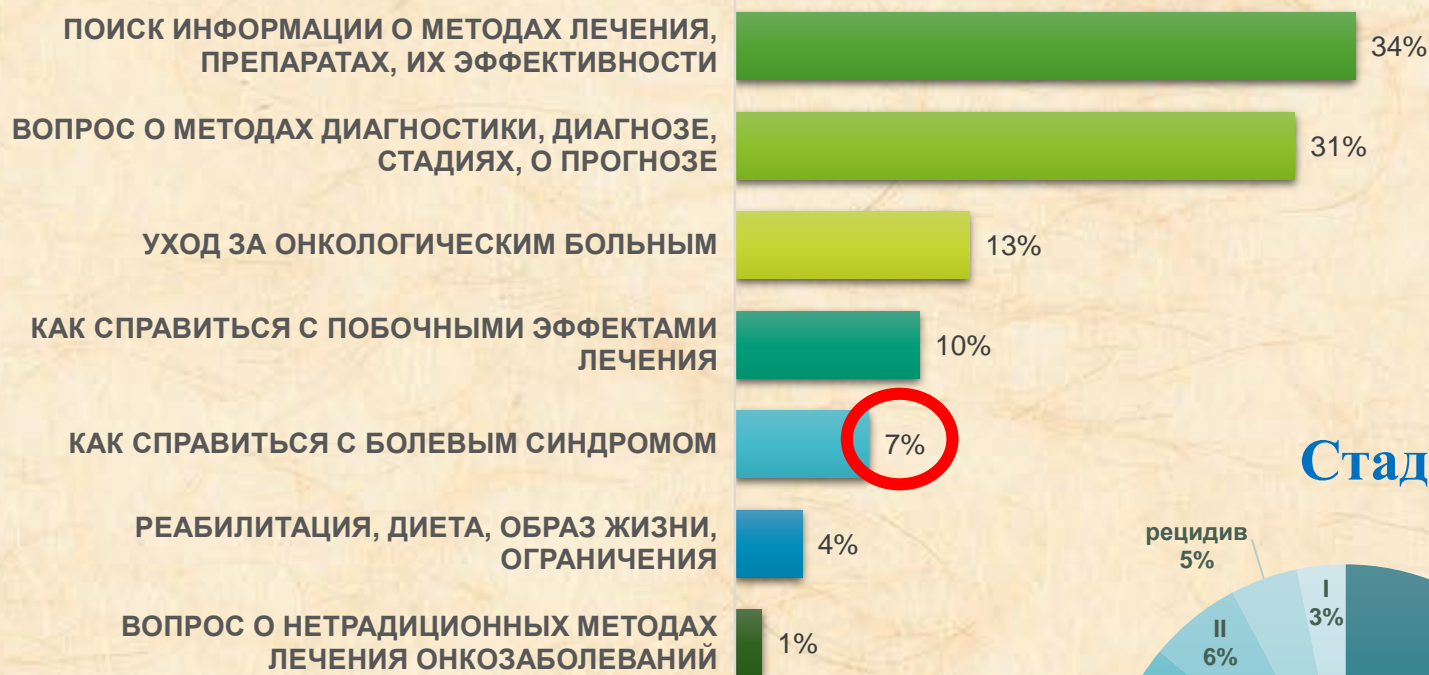
## 3. Абонент: пациент, 42 года

Запрос: Нет готовности проходить назначенное лечение, поскольку абонент считает, что рак неизлечим. "Какой смысл травить организм химиотерапией и продлевать мучения, если все равно умру?"

В процессе: Работа с мифом о неизлечимости онкологических заболеваний. Формирование мотивации лечиться.

Результат: Принял решение пройти назначенное лечение.

## Медицинские запросы



## Стадии ЗНО



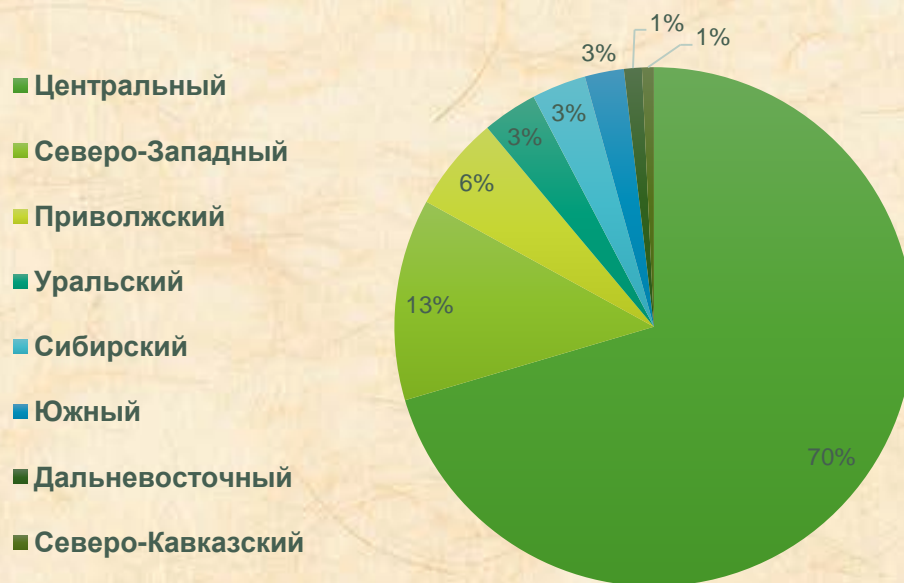
- 39% обращений о пациентах в последних стадиях
- Слишком маленькая доля обращений на ранних стадиях

# Информационные запросы



▪ **Непропорционально большой % вопросов по маршрутизации паллиативных больных**

## Распределение запросов по регионам России



- **Доступ к информации непропорционален демографическому распределению населения**

## Юридические запросы



## Пожелания

- Внести в стандарт лечения онкологических заболеваний у взрослых работу медицинского психолога
- Сделать доступной работу психолога для онкологических больных через систему ОМС
- Ввести ставки медицинского психолога во всех ЛПУ онкологического профиля
- Улучшить информирование пациентов о медицинских и социально-психологических аспектах ЗНО через информационные кампании в прессе, раздаточный материал и информационные щиты в ЛПУ, достоверные источники в интернете
- Организовать процесс социально-психологической реабилитации онкологических больных
- Стандартизировать процедуру оценки психического и психологического состояния онкологического пациента, и последующие меры по его улучшению
- Ввести специализацию «онкопсихология» для медицинских психологов
- Ввести в программу обучения и повышения квалификации медицинского персонала обучение навыкам коммуникации в системе «врач-пациент»



**Спасибо за внимание!**

**АНО «Проект СО-действие»  
(495) 768-5847  
contact@co-oprate.ru**