

Социальное  
развитие

благотворительный фонд



# Служба родственной помощи



**гцао**  
ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
ГУБЕРНАТОРСКИЙ ЦЕНТР  
АРХАНГЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
**ФОНДА  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**

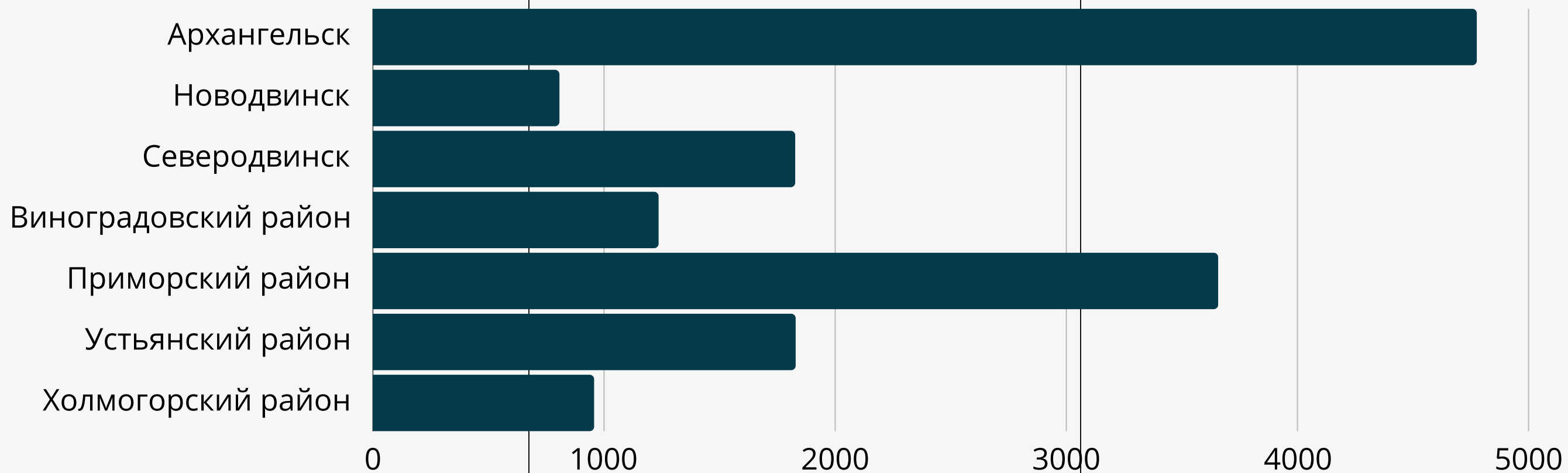


АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
«ГОРОД АРХАНГЕЛЬСК»

**ПАРТНЕРЫ**  
Министерство здравоохранения  
Министерство социального развития

## Статистика заболеваний по данным медицинского информационно-аналитического центра региона

Количество заболевших за последние три года, вследствие которых человек частично или полностью теряет способность к самообслуживанию



# Вопросы людей, когда их родственник потерял способность к самообслуживанию

Как перевезти из больницы до дома?  
На какую помощь можно рассчитывать?  
Как ухаживать?  
Как пройти обследования для инвалидности?  
Как получить ТСР?  
У кого спросить?  
А как же я?



Социальное  
развитие  
благотворительный фонд**СЛУЖБА  
РОДСТВЕННОЙ ПОМОЩИ****СТАРЖИНСКАЯ ОЛЕСЯ БОРИСОВНА**Амбассадор проекта, заместитель председателя  
правительства Архангельской области по социальным вопросам

StarzhinskayaOB

Не оставлять людей наедине с проблемой, помочь семьям, где есть родственник с потерей способности к самообслуживанию, заботиться о сохранении качества жизни тех, кто столкнулся с последствиями инсультов, инфарктов и травм - вот основная цель проекта «Служба родственной помощи».

” Идея проекта возникла после знакомства с зампредом правительства по социальным вопросам Старжинской О.Б., которая рассказала нам, что в области высокий % заболеваний инсультом и ее задача снижать его. Наша команда решила присоединиться к решению этой задачи через помощь родственникам, на которых ложится вся нагрузка по уходу за заболевшим

**ВОЗНИКНОВЕНИЕ ИДЕИ ПРОЕКТА**

## Итоги нашего внутреннего опроса

Следует отметить, что версия “Мне самому тяжело морально” вышла на первое место.

Наш опыт показал, что когда люди понимают, что есть куда позвонить и просто спросить, им становится гораздо легче.



## С какими трудностями вы столкнулись, когда кто-то в семье потерял здоровье?

СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ, благотворительный фонд

Анонимный опрос

Сложности с перевозкой из больницы домой в области, а также внутри района · 63 ✓ 60.58 %

Сложности с вызовом врача на дом · 41 ✓ 39.42 %

Сложности с прохождением обследования для установления инвалидности · 64 ✓ 61.54 %

Сложности с оформлением инвалидности · 57 ✓ 54.81 %

Нет знаний как ухаживать за больным · 63 ✓ 60.58 %

Сложности с получением средств реабилитации и гигиены · 57 ✓ 54.81 %

Мне самому тяжело морально · 65 ✓ 62.5 %

Я чувствую себя одиноко · 40 ✓ 38.46 %

Другой вариант, напишу в комментариях · 4 3.85 %

Проголосовали 104 человека

# Итоги

## 01.06.21 - 31.10.23 гг.



**1 747  
ОБРАЩЕНИЙ**

телефон, ВК,  
сарафанное  
радио силами  
операторов-  
волонтеров

**260  
ОБУЧЕНИЯ**

навыкам ухода  
на дому силами  
сиделок-  
педагогов

**194 ИППСУ**

оказали  
содействие в  
оформлении  
индивидуальной  
программы  
получателя  
социальных услуг

**611 ТСР**

передано в дар  
от граждан  
нуждающимся  
благополучател  
ям бесплатно

**72  
ПСИХОЛОГ  
КОНСУЛЬТАЦИЙ**

индивидуальные  
и групповые  
встречи с  
психологами

**50  
РЕАБИЛИТАЦИЙ**

индивидуальные  
выезды на дом  
специалиста по  
физической  
реабилитации

## Чем помогает служба

### 122 - ЕДИНОЕ ОКНО МИНЗДРАВА ОБЛАСТИ

Звонки принимаются через единое окно и фиксацией результатов в Битриксе Минздрава региона

### КОМАНДА ПРОЕКТА

Созваниваются. Выслушивают. Консультируют. Направляют. Помогают решать вопросы разной направленности. Сопровождают благополучателя до завершения потребности в помощи

### СОЦИАЛЬНЫЕ РАБОТНИКИ КЦСО

При поддержке партнера Минсоц выезжают на дом для проведения первичного обучения и персонального сопровождения по оформлению ИППСУ. После оформления ИППСУ оказывают благополучателю все положенные услуги

## Чем помогает служба

### ПСИХОЛОГ

Менеджер проекта в ходе разговора выясняет потребность благополучателя в помощи психолога и организует такую встречу онлайн или офлайн. 1-2 встречи продолжительностью 1-1,5 часа

### СПЕЦИАЛИСТ ПО ФИЗ РЕАБИЛИТАЦИИ

Менеджер проекта в ходе разговора выясняет потребность благополучателя в реабилитации и организует встречу со специалистом по физреабилитации. Тот осматривает. Дает рекомендации по самостоятельным занятиям или рекомендует стационарную реабилитацию. Менеджер помогает с определением туда благополучателя

### СОЦИАЛЬНЫЙ ПУНКТ ПРОКАТА

Принимаем в дар от одних людей средства реабилитации и гигиены и передаем в бесплатное пользование тем, кому они нужны



# Что планируем дополнить



## МАСШТАБИРОВАТЬ В ОБЛАСТЬ

что делаем в  
центральных городах  
будем делать в  
четырёх районах  
области



## ПЕРЕВОЗКА

добавим помощь в  
перевозке лежачих из  
больницы до дома



## СОЦИАЛЬНЫЙ ПУНКТ ПРОКАТА

масштабирование  
нашего пункта обмена  
до пункта бесплатного  
проката на всей  
географии проекта

# Что планируем дополнить



## ВЫЕЗДЫ КОМАНДЫ

выезд менеджера и специалистов в районы области для проведения офлайн мероприятий



## ШКОЛА ПРОФИЛАКТИКИ

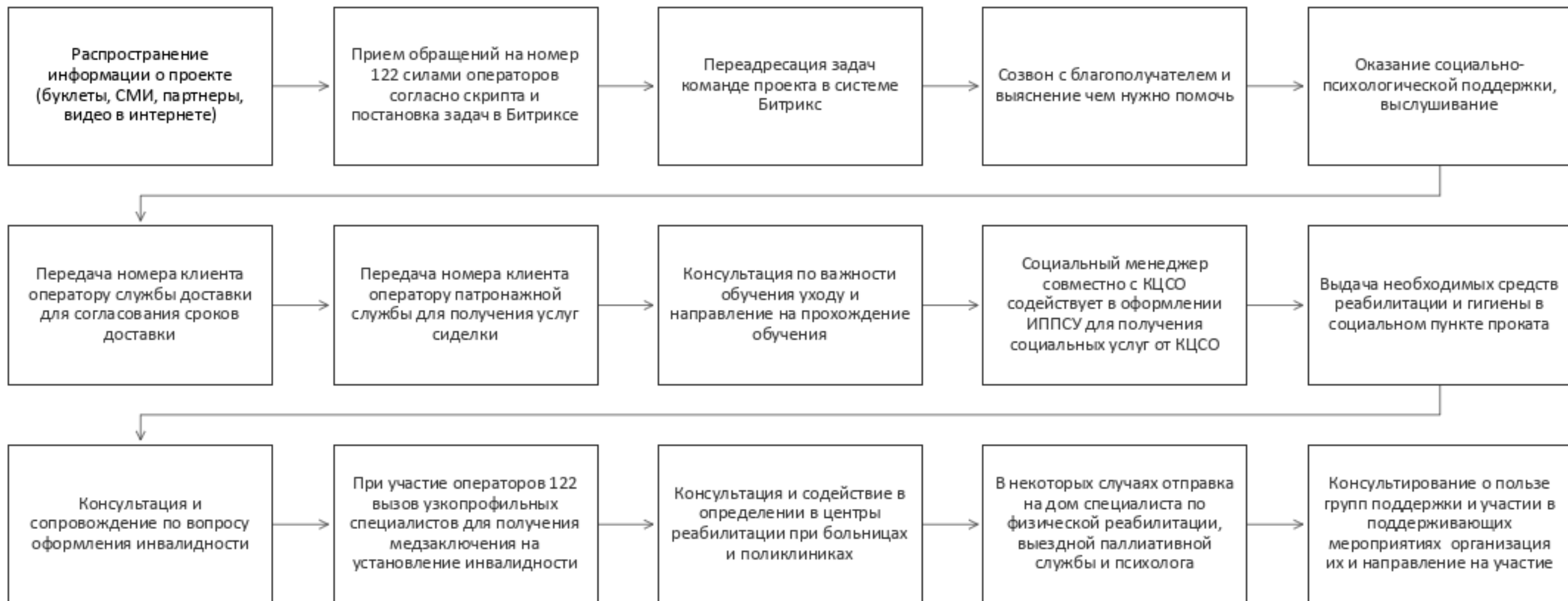
проведение обучения по защите себя от болезней, способствующих потере способности к самообслуживанию на всей географии проекта



## ОКАЗАТЬ ДОП ПОМОЩЬ

мы готовы искать варианты решения других проблем, которые возникнут у благополучателей на всей географии проекта

# АЛГОРИТМ ОТРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ



# РЕАЛЬНЫЕ ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ

## CRM: Фонд родственной помощи

Задача № 62472 - ждет выполнения

Добрый день.

Обратилась Комарова Людмила  , 1949

Со слов заявителя является инвалидом, маломобильна ( на коляске). 06,10 госпитализируют на операцию в офтальмологическую больницу по адресу пр. Обводный канал, д. 9.

Заявителю необходима помощь в сопровождении на госпитализацию.

Свяжитесь с заявителем.

# РЕАЛЬНЫЕ ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ

☰ Минздрав CRM

---

CRM 4

База знаний beta

Остатки вакцин

Задачи и Проекты 18

Ещё - 99+

КАРТА САЙТА

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

Вопрос по временному определению мужа в социальное учреждение, порядок прохождения МСЭ ☆

---

Задача № 33080 - ждет выполнения

---

Доброго времени суток, ☆

Звонила [REDACTED] Галина Владимировна, тел 8 [REDACTED] / 8(8182) [REDACTED] - домашний

Со слов: муж - [REDACTED] Александр Алексеевич [REDACTED], находится в 1 ГКБ г. Архангельска в постинсультном состоянии, готовится к выписке,

Хочет уточнить, как временно (примерно на месяц) устроить мужа в социальное учреждение (со слов заявительницы, муж больше и тяжелее её, может не справиться),

и какие социальные учреждения есть в г. Архангельске.

2-ой вопрос: какой порядок действий для оформления инвалидности, возможно ли оформить её в учреждении соц. обслуживания?

p.s. о передачи номера в Службу Родственной Помощи не возражала

ДОБАВИТЬ ▾

---

Ждет выполнения  
с 22.09.2022 10:39:12

---

Крайний срок: **14.10.2022 19:00**

---

Напоминание: [Напомнить](#)

10.10.2022 09:00:00 ответс... ✕

---

Автоматизация: [Роботы](#)

---

Поставлена: 22.09.2022 10:39:12


---

Оценка: Нет оценки

# РЕАЛЬНЫЕ ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ

CRM: Фонд родственной помощи 

Задача № 64635 - ждет выполнения

Это важная задача 

Звонок на ГЛ МЗ. 

Добрый день!

Обратилась Лупптова Елена [REDACTED] 1964

Со слов заявителя тетя Яковлева Людмила [REDACTED] 1949 находится на лечении в ПГКБ им. Волосевич после ампутации стопы. Заявителю необходима помощь в организации перевязок пациенту на дому, только после этого тетю могут выписать из больницы. Свяжитесь с заявителем.

# НАГРАДЫ И ПРИЗНАНИЯ

## ЖЕНЩИНЫ ЗА ЗДОРОВОЕ ОБЩЕСТВО



Победа в общероссийском конкурсе, организованном Росконгрессом в 2021 году

## СИЛЬНЫЕ ИДЕИ НОВОГО ВРЕМЕНИ



Проект вошел в ТОП200 конкурса, организованного Агентством стратегических инициатив и был презентован на Архипелаге в Севастополе в 2022 году

## #МЫВМЕСТЕ



1 место в региональном этапе международной премии #МЫВМЕСТЕ

# ОСНОВНАЯ КОМАНДА ПРОЕКТА



**КОРОЛЁВА ТАТЬЯНА**

*Менеджер проекта*

Член правления фонда  
2 года в благотворительности, отмечена  
благодарственным письмом губернатора за  
реализацию проекта



**ПОПОВА ЕКАТЕРИНА**

*Руководитель проекта*

Автор идеи, директор фонда  
10 лет в управлении персоналом, 6 лет в  
благотворительности, 10 лет в продажах и  
маркетинге



**ТЕРНОВСКАЯ ЕЛЕНА**

*Менеджер проекта*

Член правления фонда  
2 года в благотворительности, 6 лет на  
управленческих должностях среднего  
уровня



# НАША МИССИЯ

” Маленькими добрыми делами к большим и добрым изменениям в обществе



С БОЛЬШОЙ ЛЮБОВЬЮ К СВОЕМУ КРАЮ

## ОТЗЫВЫ

У [ ] с папой всё завертелось)  
Сегодня уже приходила соц.работник, всё обговорили, с понедельника начнут посещать. С сиделкой тоже решается вопрос. На счёт пансионата [ ] не против, она просто не совсем была в теме, что это. Так что то, что мы говорили про прохождение врачей- это в силе, будем готовить к пансионату. Сегодня прям вздохнули с облегчением, что появился свет в конце тоннеля. Спасибо тебе огромное миллион раз!

\*Добрый день  
Документы оформлены  
фельдшером 30.06  
В настоящее время у Зам главного  
врача по экспертизе  
Будут направлены до 22.07 на МСЭ\*

13:25

Татьяна, спасибо ещё раз огромное!  
Думаю, если б сами не начали  
звонить, ещё бы месяц пролежали  
документы ы

14:02

Людмила, рады помочь 🙏

15:48

Давайте числа 27 сделаем  
контрольный звонок в МСЭ....

15:49

Спасибо 🙏💕

17:26

21 июля

Людмила, добрый день. Ваши  
документы отправлены сегодня в  
МСЭ

14:42

ОГРОМНОЕ СПАСИБО!!! 🌸🌸🌸

Найду автоволонтера и отправим вам  
памперсы.

14:05 ✓

Да,  
Татьяна, я впервые почувствовала  
себя увереннее, не ожидала получить  
такой отклик от вас! последний  
год было очень тяжело. Не было  
уверенности, что она выкарабкается  
после травмы.

14:08

Я поняла, что вокруг есть люди,  
готовые помочь. СПАСИБО!!

14:09

Добрый день, Татьяна! Вчера Андрей  
получил для мамы справку, сделали  
1 группу. Должны выделить коляску,  
поручни для ванны и подгузники Вы  
наверно посодействовать, управились  
до октября. Спасибо.

13:31

Ираида Николаевна, добрый вечер.  
Мы очень рады 🙏

21:08



# Спасибо за внимание

**ВК**

socrazv

**EMAIL**

info@социальноеразвитие.рф

**САЙТ**

<https://СоциальноеРазвитие.рф>

**ТЕЛЕФОН**

+7 905 293 01 01

