

Горячая линия  
как  
инструмент  
выявления  
«НЕВИДИМЫХ»  
ПОЖИЛЫХ

# **Горячая линия помощи ПОЖИЛЫМ**

---

**При поддержке Фонда Тимченко,  
организаторы АНО «Студио-Диалог»  
и Фонд «Старость в радость».**

**Итоги 8 лет работы:  
больше 17 тысяч звонков  
из более 80 регионов РФ**

# ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

---

- ◆ пожилые люди, живущие дома
- ◆ родственники, соседи, волонтеры
- ◆ пожилые люди, не нуждающиеся в постоянной поддержке, но нуждающиеся в разовой помощи (трудная ситуация)
- ◆ пожилые люди, нуждающиеся в поддержке, и не получающие помощи от соцзащиты
- ◆ пожилые люди, которые получают помощь от соцзащиты, но им ее недостаточно
- ◆ пожилые люди, не нуждающиеся ни в чем, кроме информации и общения  
<https://b-krug.ru/>

# ТЕМАТИКА ЗВОНКОВ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ

---

- ◆ 67% - информация
- ◆ 15% - общение
- ◆ 14% - материальная помощь
- ◆ 1% - социально-бытовая помощь
- ◆ 1% - консультации на правовые темы
- ◆ 2% - жалобы, в том числе на жестокое обращение

**Телефон горячей линии**

**985 862 95 02**

---

**Работает с 10.00 до 18.00**

**время московское**

**по рабочим дням**

# Горячая линия это инструмент:

---

Информирования пожилых людей

Мониторинга ситуации с пожилыми людьми в городе или регионе и работы органов соцзащиты

Экстренной помощи в трудной ситуации

Психологической поддержки

Волонтерской помощи, например, отправки продуктовых посылок, покупки лекарств или средств реабилитации

Выявления «невидимых» пожилых, нуждающихся в помощи

## Вопросы оператора горячей линии:

---

Имя и отчество, фамилия, место жительства, возраст

Обстоятельства жизни: есть ли родные, с кем живет, где (деревенский дом с печью без воды, квартира)

Может ли себя обслуживать, наличие инвалидности, статус (ветеран и т.д.), обслуживается ли органами соцзащиты

Выявление проблемы

Выработка алгоритма решения проблемы с учетом собственных ресурсов

# Способы поддержки пожилых с помощью горячей линии

Психологическая поддержка

Общение

Предоставление необходимой информации

Организация волонтерской помощи в трудной ситуации

(подтверждение документальное, сбор средств с помощью групп в соцсетях, поиск волонтеров на местах, доставка помощи, фотоподтверждение)



# Виды волонтерской помощи

---

Продуктовые посылки

Покупка и доставка лекарств, реабилитационных средств и оборудования (памперсы, противопролежневые матрасы, функциональные кровати)

Покупка и доставка бытовой техники (микроволновки, мультиварки, холодильники, стиральные машины, плиты)

Покупка и доставка дров

Организация ремонта сельских домов (печь, крыльцо, крыша), создание пандусов

Сопровождение в больницу или поликлинику, на прогулке

Необычные просьбы (поход в театр, выгул собаки, посещение кладбища)

## Проблемы:

---

Взаимодействие с органами соцзащиты и другими государственными органами по выявлению проблем и организации помощи

Случаи домашнего насилия

Выявление проблем людей с деменцией и психическими нарушениями и помощь им

Люди, которые не хотят или не могут жить в учреждениях, но нуждаются в сиделке

Люди, которые нуждаются в помощи, но не могут оплачивать услуги соцработников

В период локдауна было много проблем, связанных с получением пенсии

**Главный вопрос:**

---

**что делать с выявленными «невидимыми»?**

## Служба Дружба

---

Проект телефонного волонтерства, родившийся из горячей линии в период пандемии.

Регулярную дистанционную помощь и поддержку получают около 90 пожилых абонентов из 25 регионов РФ. В базе – более 120 волонтеров из 18 регионов России.

## Служба Дружба

---

Сейчас этот проект телефонного волонтерства реализует Фонд «Старость в радость», для участия в нем в качестве волонтера надо заполнить анкету на сайте [starikam.org](http://starikam.org).

Пожилому человеку, который хочет найти друга по телефону, надо позвонить по телефону 8 800 100 48 83.

# СЛУЖБА ДРУЖБА

## Целевая аудитория

---

- ◆ пожилые люди, живущие дома
- ◆ пациенты домов престарелых
- ◆ волонтеры в возрасте от 18 до 74 лет

# КОНТАКТЫ

---

Анна Белокрыльцева,  
Директор АНО «Студио-  
Диалог»



[annabelle3@yandex.ru](mailto:annabelle3@yandex.ru)



+7 (903)5033108



Москва