

ПРЕОДОЛЕВАЯ И ДОСТИГАЯ: БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ ИНСУЛЬТА

Отчет по итогам проведения исследования в рамках
Конкурса Молодых Исследователей

Команда Explora | Ipsos

Июль 2024 г.

ОРБИ – Фонд борьбы с инсультом.

Как помочь тем, кто помогает людям, перенесшим инсульт и их родственникам?



Какие были задачи?

- Изучить путь людей, перенесших инсульт, и их близких, начиная с дня инсульта;
- Выявить потребности людей, перенесших инсульт, и их близких на этом пути;
- Выявить барьеры обращения в благотворительные фонды;
- Изучить текущие точки контакта ЦА с фондом и определить потенциальные.



С кем разговаривали?

- Люди, перенесшие инсульт:
 - Со сроком инсульта: до 1.5 лет, более 1,5 лет;
 - Возраста: до 50 и старше 50
- И их родственниками/близкими, кто осуществляет/осуществлял уход
- География:
 - Москва и МО,
 - Города-миллионники: Екатеринбург, Новосибирск, Челябинск, Санкт-Петербург



Что было сделано?

- 14 глубинных интервью и домашних визитов, длительность – до 2,5 часов:
 - 7 с людьми перенесшими инсульт;
 - 7 с их близкими, ухаживающими.
- Заполнение онлайн-анкеты:
 - 151 респондент.

Какие этапы пути есть у человека, столкнувшегося с инсультом?

1
ДЕНЬ
ИНСУЛЬТА

2
РЕАНИМАЦИЯ И
БОЛЬНИЦА

3
ВРЕМЯ ДОМА ДО
РЕАБИЛИТАЦИИ

4
РЕАБИЛИТАЦИЯ В
ЛУ

5
ДОМАШНИЙ УХОД



1 День инсульта

2

3

4

5

«Хоть я и так работаю с вопросами инсульта, мне это не помогло определить, что у моего папы инсульт. У него просто заболела голова, и пока ему не стало совсем плохо, мы и подумать не могли, что это инсульт»

«Когда случается инсульт, ты находишься в таком шоке, что в голове не всплывает никакой информации, даже если у тебя есть какой-то опыт взаимодействия с медициной. Это очень неожиданно, ты теряешься абсолютно»

Что происходит?

Каждая минута на счету

- Когда это случается, **сам пациент, его родные и близкие испытывают шок и стресс**. Они не знают, что делать, это всегда происходит неожиданно.
- Обычно не ищут никакой информации и пока не задаются вопросами о будущем – только ждут скорую.

Что может помочь?

Пока не готовы искать информацию

- Имеющиеся знания об инсульте могут помочь, но из-за сильного стресса человек теряется и не готов сам что-то читать. В реальности все происходит сложнее и более нервно, чем в текстах и в инструкциях.
- Единично упоминали информацию, которая могла бы помочь:
 - О признаках инсульта – сориентироваться самим и объяснить скорой симптомы;
 - Случаи с позитивным исходом инсульта или успешным восстановлением – снизить тревогу и приступить к действиям;

Какие боли?

Страшно и ничего не непонятно

- Иногда сложно понять, что это именно инсульт, а не другое острое состояние или опьянение:
«У сына в Екатеринбурге случился инсульт, но никто этого не понял. На работе забеспокоились и позвонили другу сына. Тот вызвал нарколога, думая, что сын пьян. Наркологи уже и сказали, что это был инсульт. Если бы помощь оказали раньше, шансы на восстановление были бы выше»
- Близкие и родственники испытывают страх, стресс и обычно настроены на худшее.

Что может ОРБИ?

Не готовы искать и принимать помощь

- Родственники не готовы в этом моменте обращаться в какие-либо фонды ни за консультацией, ни за помощью;
- Коммуникация эффективнее на последующих этапах и/или до того, как случился инсульт;
- Как и через что коммуницировать?
 - Через просветительскую деятельность – рассказывать об инсульте, признаках и последствиях;
 - Повышать знание о фонде – о возможных программах помощи информационной поддержке.

1

2 Реанимация и больница

3

4

5

«Да мне этот врач вообще ничего не сказал... Или может сказал, но так, что я либо не поняла, либо не запомнила.. в таком состоянии была ужасном. Потом, когда начала звонить и всем рассказывать, мне соседка подсказала. У неё тоже знакомый с инсультом был. Вот она сказала, что есть такой Центр речи и Центр мозга. Посоветовала обратиться»

Что происходит?

Информационный вакуум

- Обычно пациент находится в бессознательном состоянии, часто не понимает, что происходит.
- Родственники и близкие стараются узнать о состоянии пациента – у врача или на сестринском посту – информации дают крайне мало.
- Основные решения (если они необходимы) принимают родственники и близкие.

Что может помочь?

Поддержка и чужой опыт

- Родственникам может помочь эмоциональная/ психологическая поддержка, которую многие стараются искать у знакомых/близких/коллег, но они редко обращаются за специализированной помощью;
- Информация - о восстановлении/реабилитации/способах и особенности ухода. Чаще всего это неформальные каналы коммуникации:
 - сарафанное радио – люди, столкнувшиеся с такой же ситуацией - знакомые, другие пациенты в больнице и их родственники.

Какие боли?

Эмоционально тяжело – неизвестность

- Есть незакрытая потребность в информации:
 - в каком состоянии близкий, что будет дальше, как ухаживать дома и какие проблемы могут быть в дальнейшем в повседневности.
- Воспринимаемое безразличное отношение врачей - некоторые встречают нетактичность, считают, что хотят избавиться от пациента, оказав минимальную помощь.

Что может ОРБИ?

Быть на виду и рассказывать

- Это очень важная точка знакомства с фондом - здесь больше всего актуализируется потребность в информации: подробная инструкция по дальнейшим шагам.
- Коммуницировать релевантные каналы коммуникации – через врачей, медучреждения (регистратура, стойка информации).
- Сообщать о том, чем может помочь: о перечне проблем, которые может решить фонд, об информационных статьях по уходу на сайте.
- Оставлять/передавать родственникам брошюры с алгоритмом действий и рекомендациями по дальнейшим шагам после реанимации.

Важно: на основании негативного опыта у многих появляется барьер для обращения за бесплатной для пациента медицинской помощью, в том числе и благотворительные фонды

1

Время дома до реабилитации

3

4

5

Домашний уход

«Я звоню врачу – а мне говорят – приезжайте, забирайте. А как я? С работы? А как домой везти из больницы? И никто не сказал мне, что он такой... Что не соображает сейчас ничего – на работу собирается. А я и не знаю, как ухаживать даже – как мыть? Что делать?»

Что происходит?

В ожидании

- Пациент выписан – чаще всего узнавать о реабилитации или ухаживать за человеком, перенесшим инсульт, приходится близким и родственникам;
- Оказывается, что домашний уход и рутина сложнее, чем казалось до этого – появляются все новые и новые вопросы;
- Родственникам и человеку, перенесшему инсульт, обычно приходится заново учиться жить;

Что может помочь?

Ответы на вопросы и взаимодействие

- Нужны ответы на основные вопросы, с которыми сталкиваются родственники:
 - С устройством быта, финансовым обеспечением
 - Стойкостью позитивных изменений
 - Взаимодействием с близким после инсульта
- Кому-то помогает общение: как для человека, который перенес инсульт, так и для родственника - позволяет эмоционально разгрузиться и почувствовать, что они не одни
- Сиделка и другой медицинский персонал

Какие боли?

А дальше как?

- Непонятно, как проходить реабилитацию – какие нужны документы, справки, как ориентироваться в центрах и сколько реабилитаций может потребоваться
- Как психологически справляться с этой ситуацией – не впадать в уныние и не отчаиваться
- Поиск работы в случае, если уход осуществляет родственник, или сиделки, если не готовы сами ухаживать

Что может ОРБИ?

Быть рядом и помогать

- Оказывать психологическую поддержку как для самих перенесших инсульт, так и для их близких; в разных форматах – онлайн, офлайн, по телефону – **уже помогает**
- Информационная поддержка (видео-материалы) – **уже помогает**
- Помощь в поиске работы и заработка как для самих перенесших инсульт, так и для близких, ухаживающих за ними – **зона роста**
- Создание тематических комьюнити, где люди, столкнувшиеся с этой проблемой, смогут делиться своим опытом и поддерживать друг друга– **зона роста**

1. Как научиться жить по-новому?

- Как ухаживать за близким после инсульта?
- Какие приспособления необходимы после инсульта?
- Как оптимизировать домашний быт после инсульта?
- Что нужно будет делать для скорейшего восстановления когнитивных/физиологических функций?
- Как зарабатывать на жизнь?
- Поиск сиделки: где искать, на что обращать внимание при выборе, как не ошибиться с выбором
- Как облегчить уход за больным?

2. Как справиться?

- Какая моральная поддержка поможет мне/ моему близкому после инсульта?
- Как общаться с человеком после инсульта?
- Как другие люди справлялись с такими проблемами? (потребность в причастности)

3. Что делать дальше?

- Какие упражнения в домашних условиях можно делать для выздоровления?
- Люди используют разные способы для этого:
- Платные специалисты (например, логопед для восстановления речи)
- Платные клиники
- Самостоятельные упражнения на домашних тренажерах
- Изучение релевантных источников и выполнение упражнений из них (например, блог Шабанова)

1

2

3

4

5

Реабилитация в лечебном учреждении

«Не знала о них тогда. Знала про рак и благотворительные фонды при нем. Про инсульт не знала, да и моя ситуация казалась не такой серьезной. Да и кто поможет в Гулькевичи неходячему человеку...? На реабилитацию наверное ехать нужно»

Что происходит?

Трудный выбор

- Пациенту совместно с близкими предстоит определиться с выбором лечебного учреждения, собрать документы для реабилитации и добраться до центра реабилитации.
- При выборе учреждения обычно рассматривают бесплатные, государственные по ОМС.

Что может помочь?

Финансовая помощь и организационная

- **Информация:**
 - О том, какая реабилитация будет от государства;
 - О центрах реабилитации;
 - О способах транспортировки маломобильного человека до реабилитационного центра (особенно актуально, если переживший инсульт человек далеко от больших городов).
- **Финансовая помощь,** обращения в фонды.

Какие боли?

Нужна помощь – где её искать

- **Непонятно, где искать деньги на платную реабилитацию** – она воспринимается более эффективной, но обычно она стоит больше, чем может себе позволить обычный человек;
- **Поможет ли реабилитация? Сколько потребуется для восстановления?**

Что может ОРБИ?

Ответить на вопросы

- **Юридического характера:** рассказывать о том, как можно получить реабилитацию по ОМС и куда лучше обращаться, что может понадобиться из документов;
- **Финансового характера:** какие есть возможности адресной помощи, способы попасть в платные реабилитационные центры;
- **Информационного характера:** какие центры есть и чем там могут помочь.

Почему люди, столкнувшиеся с инсультом, не обращались в фонды?

4

1. Не знали о такой возможности

- Не знали о таких фондах
- Я не знала, что можно было попросить помощь
- Не знала в принципе, что делать, к кому обратиться
- Когда была нужна помощь ни кто ни сказал о том, что фонды есть
- Я не знала о фондах. Осталась один на один с инсультом
- Не знала, что можно получать такую помощь
- Не знаю, куда можно обратиться в Ростове-на-Дону

«У меня не было близких знакомых с подобной проблемой, и потому что врачи крайне скудно делятся информацией. Просто не знаешь, что делать. Остаётся искать достоверные источники в интернете»

2. Психологические барьеры

- Стеснялась
- Растерялась
- Постеснялась, надеялась справиться сама

«Долго пыталась убедить отца с бабушкой, что нужно обратиться в фонд, но они взрослые мужчины, которые считают, что справиться нужно самостоятельно»

3. Нет доверия

- Не надеялась на помощь
- Помогают только москвичам
- Не был уверен, что помогут
- Решили, что маловероятно, что откажут помощь

«Не знала о них тогда. Знала про рак и благотворительные фонды при нем. Про инсульт не знала, да и моя ситуация казалась не такой серьёзной. Да и кто поможет в Гулькевичи неходячему человеку...?»

Наши рекомендации как оптимизировать точки контакта

ДЕНЬ ИНСУЛЬТА

Происходит неожиданно, сам перенесший инсульт и близкие родственники находятся в состоянии шока/аффекта

РЕАНИМАЦИЯ И БОЛЬНИЦА

На этом этапе фонд и взаимодействие с ним необходимо родственникам – ОРБИ может дать им необходимую информацию о дальнейших шагах

ВРЕМЯ ДОМА ДО РЕАБИЛИТАЦИИ

После инсульта некоторых пациентов сразу отправляют на реабилитацию. Некоторые не знают о своём праве на реабилитацию, из-за чего процесс восстановления может затянуться.

Оформление документов для реабилитации часто вызывает трудности, и родственники не знают, как решить эту проблему.

РЕАБИЛИТАЦИЯ В ЛУ

Обычно нужно несколько курсов реабилитации.

Но количество бесплатных курсов ограничено. А платные курсы часто недоступны для родственников, поэтому они ищут другие варианты.

Обычно период до следующей реабилитации проходит дома, либо после первой реабилитации продолжается только домашний уход

Потенциальные тачпоинты с ОРБИ:

- Непосредственно в больнице: плакаты/буклеты в больницах, врачи и медперсонал
- Наружная реклама вблизи больниц
- Контекстная реклама

Потенциальные тачпоинты с ОРБИ:

- Контекстная реклама
- Рассказы знакомых/врачей
- Ролики об инсульте и восстановлении в социальных сетях
- Запросы в поисковиках по ключевым словам

Потенциальные тачпоинты с ОРБИ:

- Контекстная реклама
- Рассказы знакомых/врачей
- Ролики об инсульте и восстановлении в социальных сетях
- Запросы в поисковиках по ключевым словам

Спасибо!

© 2024 Ipsos Insight LLC. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential, Trade Secret and Proprietary Information.

The contents of this document constitute the sole and exclusive property of Ipsos Insight LLC ("Ipsos") and/or the addressee and may not be used in any manner without the prior written consent of Ipsos. Ipsos retains all rights, title and interest in or to any of Ipsos' trademarks, technologies, norms, models, tools, proprietary methodologies and analyses, including, without limitation, algorithms, techniques, databases, computer programs and software, used, created or developed by Ipsos in connection with Ipsos' preparation of this document. No license under any copyright is hereby granted or implied.

The contents of this document are confidential, proprietary and are strictly for the review and consideration of the addressee and its officers, directors and employees. No other use is permitted, and subject to a separate written agreement between Ipsos and the addressee, the contents of this document (in whole or part) may not be disclosed to any third party, in any manner whatsoever, without the prior written consent of Ipsos.

www.ipsos.ru

