



# **Маркетинговый анализ потенциальной целевой аудитории проекта "Коалиция "Забота рядом" БФ "Хорошие истории"**

Подготовлено для:



Выполнено: сборной студенческой командой «Айсберг» в составе: Кирилл Кузьмин , Яна Мильгунова, Диана Хайретдинаова и Виктория Чумакова

Научный руководитель: И. А. Корягина, к.и.н., доцент кафедры маркетинга Высшей школы креативных индустрий, руководитель международного отдела Высшей школы финансов РЭУ имени Г.В. Плеханова



**РЭУ.РФ**  
РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА

# СБОРНАЯ СТУДЕНЧЕСКАЯ КОМАНДА «АЙСБЕРГ»



**Кирилл Кузьмин**  
**Высшая школа креативных индустрий**



**Диана Хайретдинова**  
**Высшая школа  
кreativeивных  
индустрий**



**Яна Мильгунова**  
**Высшая школа  
креативных  
индустрий**



**Виктория Чумакова**  
**Высшая школа финансов**

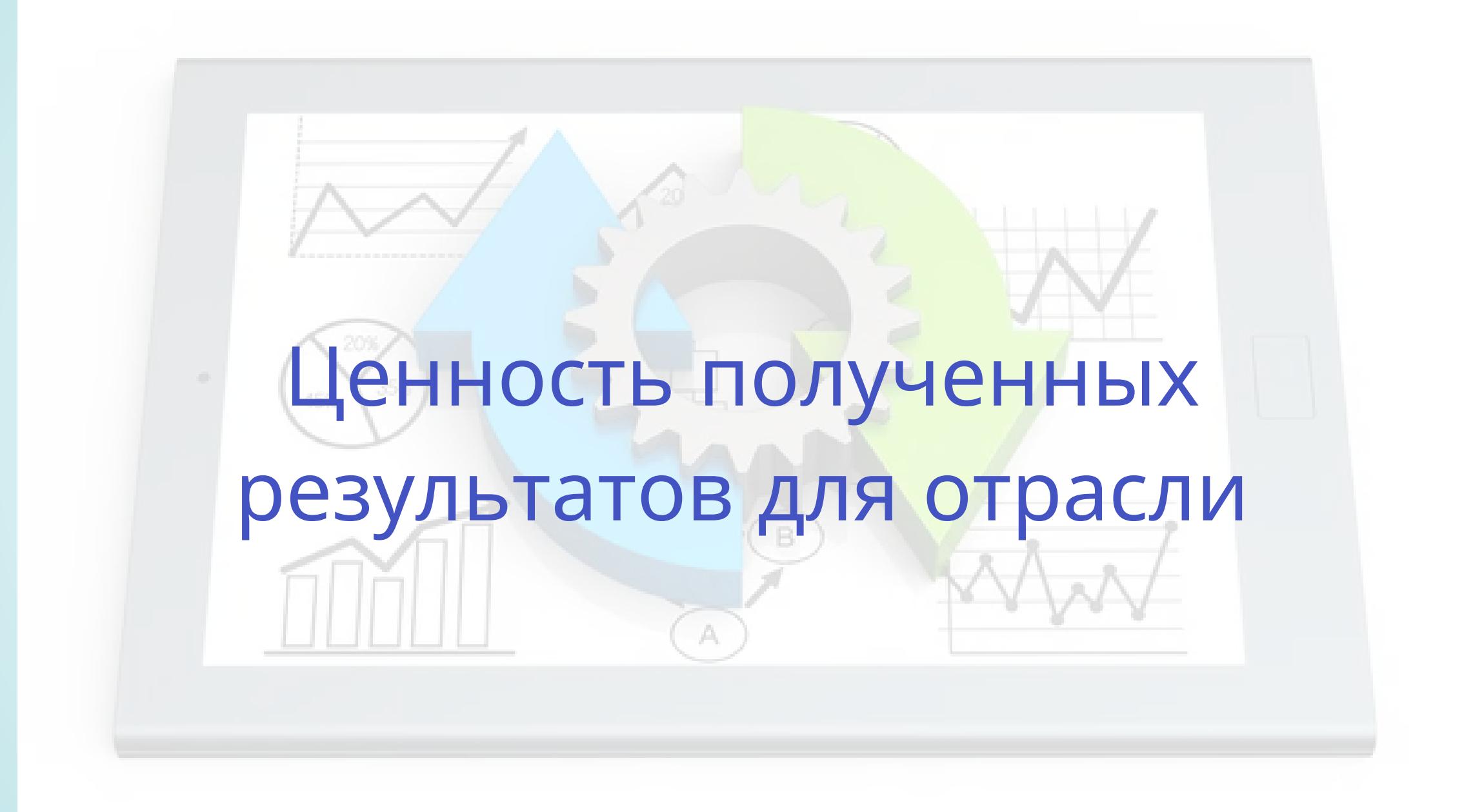


**Научный руководитель:** Инга Анатольевна Корягина,  
к.и.н., доцент кафедры маркетинга Высшей школы  
креативных индустрий, руководитель международного  
отдела Высшей школы финансов РЭУ имени Г.В.  
Плеханова

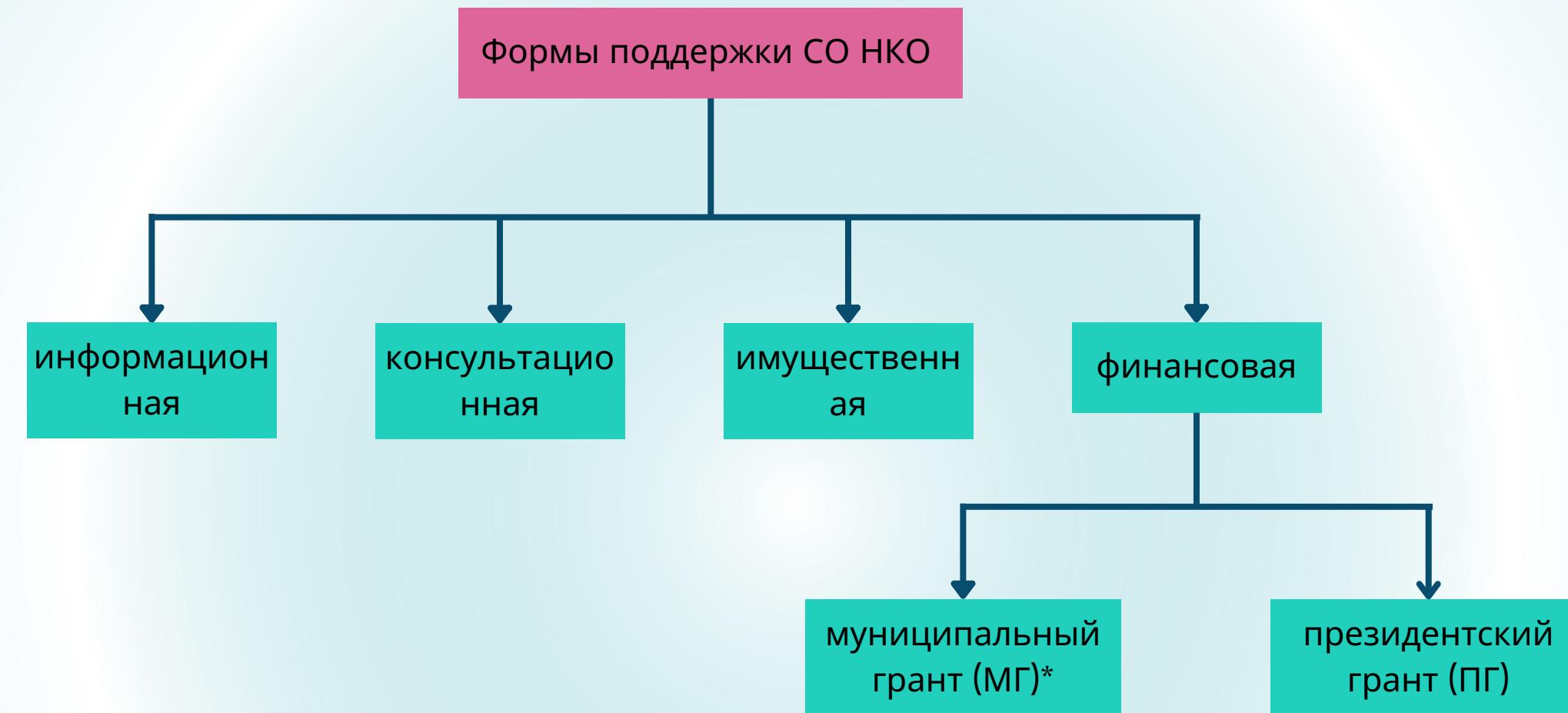
# Оглавление

• • •

1. Ценность полученных результатов для отрасли
2. Цели и задачи исследования
3. Методология исследования
4. Подкатегории в рамках целевой аудитории
5. Оценка ситуации со стороны ухаживающих родственников
6. Выявление Материальных, информационных, психологических, социальных и иных потребностей ухаживающих родственников
7. Гипотезы о возможных барьерах к использованию тех или иных ресурсов
8. Анализ ресурсов, используемых ухаживающими родственниками, для удовлетворения своих потребностей



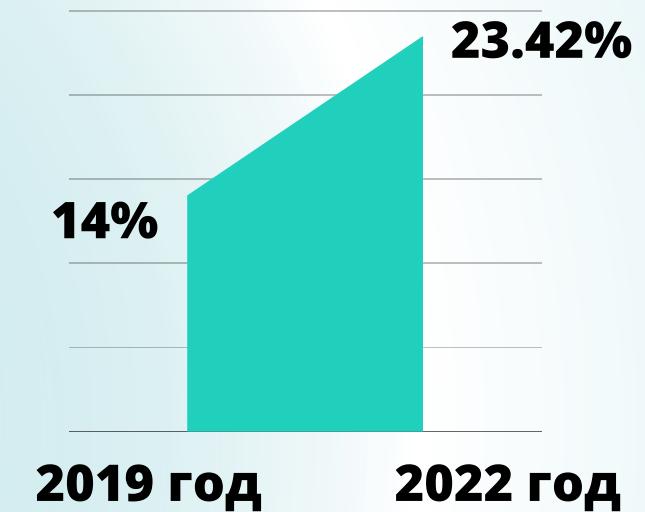
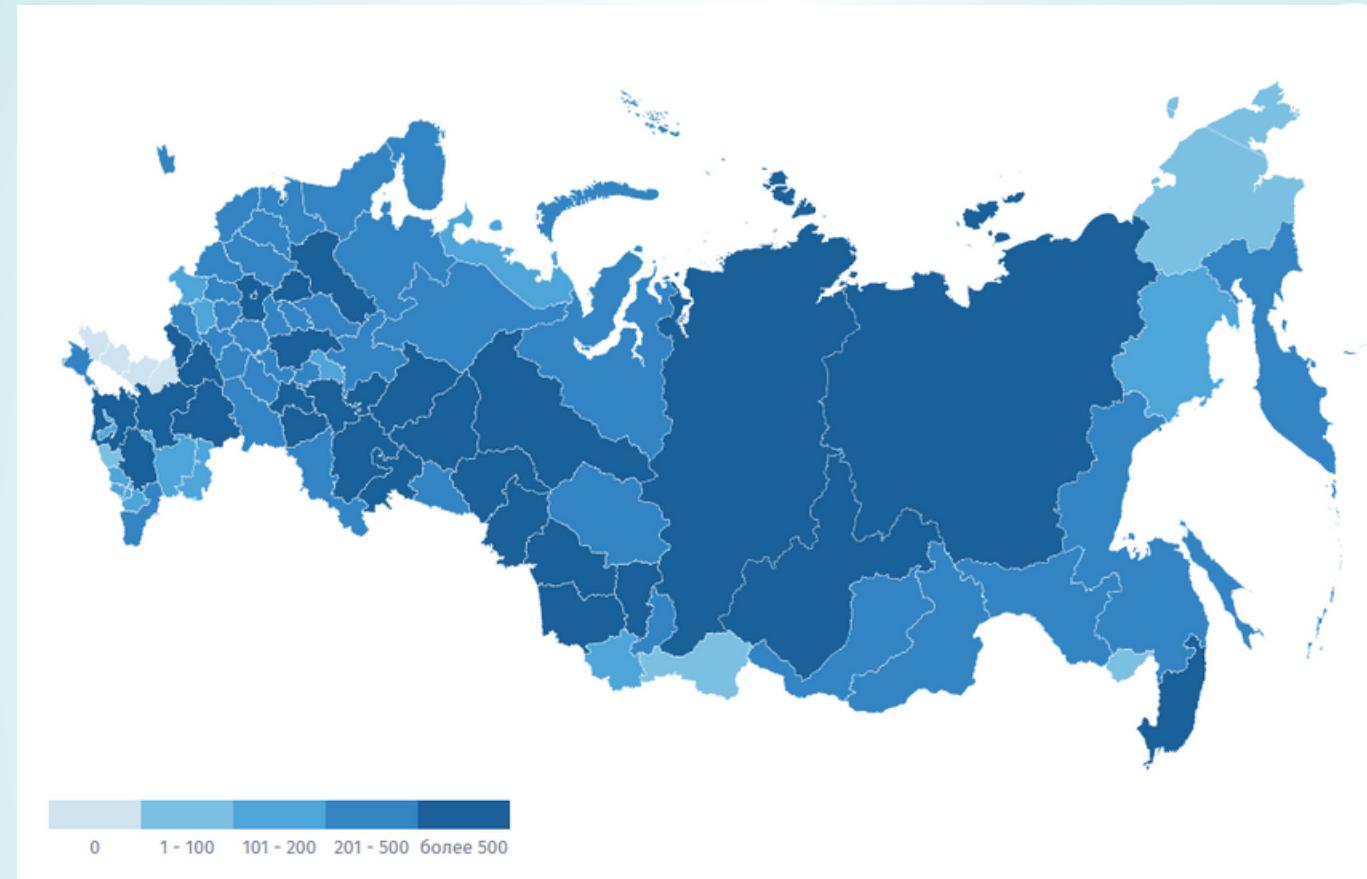
# Поддержка Некоммерческих организаций (НКО)



## Критерии выдачи субсидий согласно законодательству:

- 1) Социальная значимость деятельности СО НКО
- 2) Экономические критерии деятельности (экономия затрат и др.)
- 3) Наличие у менеджеров и работников СО НКО необходимых компетенций
- 4) Возможность СО НКО привлечь волонтеров
- 5) Отслеживание показателей результативности своей деятельности, социального воздействия
- 6) Возможность масштабирования деятельности
- 7) Инновационность принятых решений
- 8) Наличие информации о деятельности в электронных ресурсах и СМИ

# Ёмкость рынка НКО в РФ



**Доля некоммерческих организаций (НКО)  
на рынке услуг соцобслуживания в России**

Общее количество НКО в РФ составляет 48682 по состоянию  
на 01.08.2023 г.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- Реестр социально ориентированных некоммерческих организаций, сформированный в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2021 г. N 1290: [Электронный ресурс] // Министерство экономического развития Российской Федерации. URL: <https://data.economy.gov.ru/analytics/sonko>. (Дата обращения: 01.08.2023)

# Финансирование СОНКО на федеральном уровне



Общий объем государственной финансовой поддержки в 2021 г., предоставленной 7 138 СОНКО составил 162 309 980,1 тыс. руб.<sup>2</sup>

<sup>2</sup>-Доклад о деятельности и развитии социально ориентированных некоммерческих организаций в Российской Федерации за 2021 г. // Департамент развития социальной сферы и сектора некоммерческих организаций // [https://nko.economy.gov.ru/upload/docs/doklad-o-deyatelnosti-i-razvitiu-soszialno-orientirovannyix-nekommercheskix-organizacij-\(2021-g.\).pdf](https://nko.economy.gov.ru/upload/docs/doklad-o-deyatelnosti-i-razvitiu-soszialno-orientirovannyix-nekommercheskix-organizacij-(2021-g.).pdf)

# Основные проблемы рынка НКО в России<sup>3</sup>



## 1. Финансовые ограничения:

- Из-за того, что бюджет расписан на год вперёд при подаче документов получателей услуг со стороны государства может поступить задержка в оказании услуг.

## 2. Недостаток поддержки:

- Из-за большого кол-ва СОНКО находящихся в различных регионах России тяжело оказывать помощь в достаточном количестве.

## 3. Отсутствие эффективных механизмов взаимодействия с государственными органами:

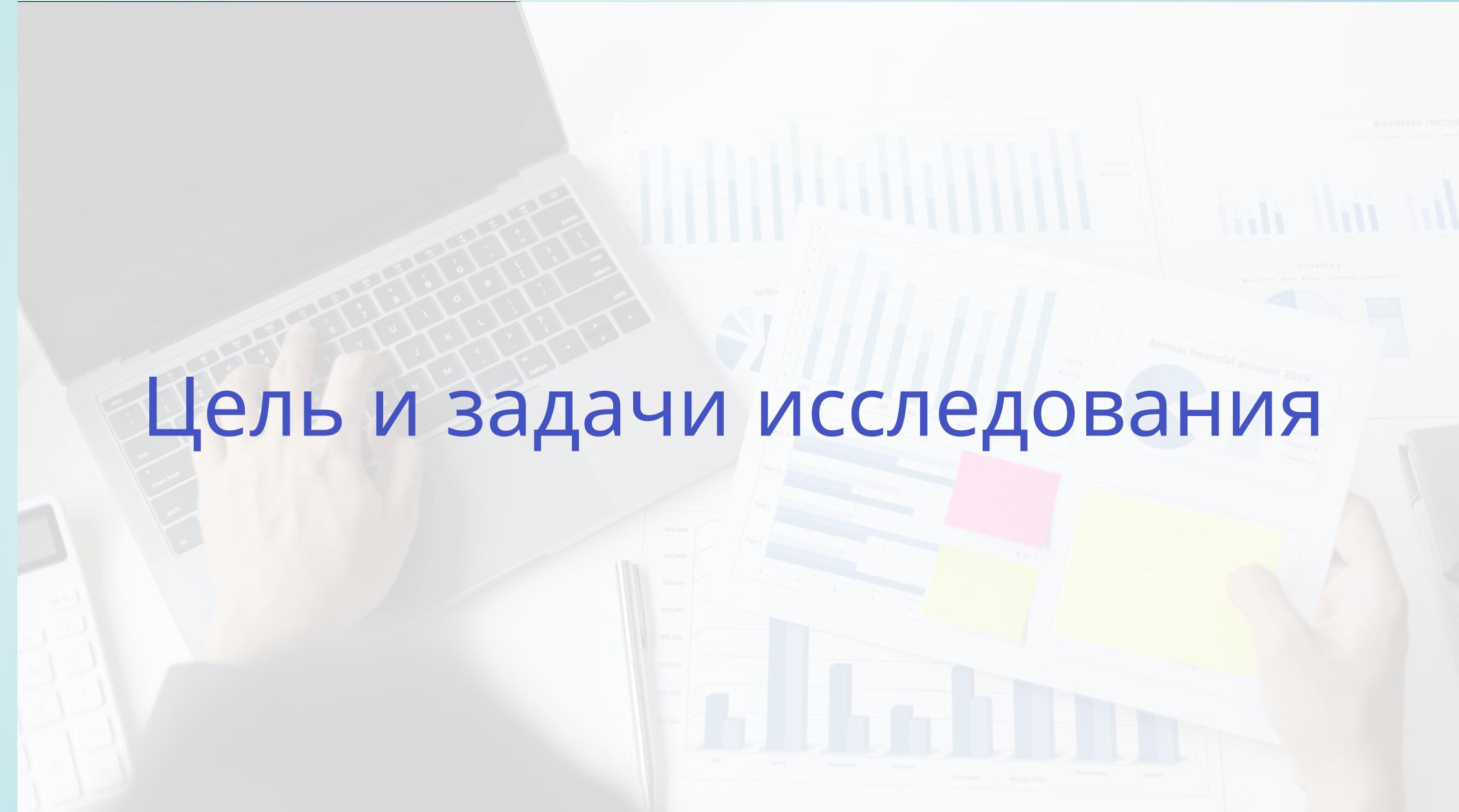
- Представители власти не всегда готовы к диалогу и не всегда заинтересованы в вовлечении негосударственных поставщиков в оказание соц usług.

## 4. Законодательные ограничения:

- Разрозненность законодательных актов, которые регулируют участие негосударственных организаций в оказании бюджетных услуг.

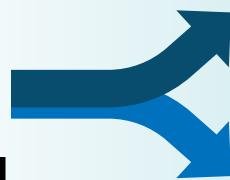
<sup>3</sup>-С какими проблемами сталкиваются негосударственные поставщики соц usług // Агентство социальной информации // <https://www.asi.org.ru/2022/09/27/s-kakimi-problemami-stalkivayutsya-negosudarstvennye-postavshiki-soczuslug/?ysclid=lktipwrcv1740806013>

## Цель и задачи исследования



# Цель исследования

Изучить аудиторию родственников,  
**ухаживающих за длительно/**  
**тяжело болеющими пожилыми**  
**близкими** (в первую очередь,  
родителями) на предмет выявления  
**их актуальных потребностей и**  
**ресурсов**, которые они используют  
для их удовлетворения.



# Задачи исследования



Определить возможные  
**подкатегории** в рамках  
целевой аудитории



Определить материальные,  
информационные,  
психологические, социальные и  
иные **потребности** ухаживающих  
родственников.



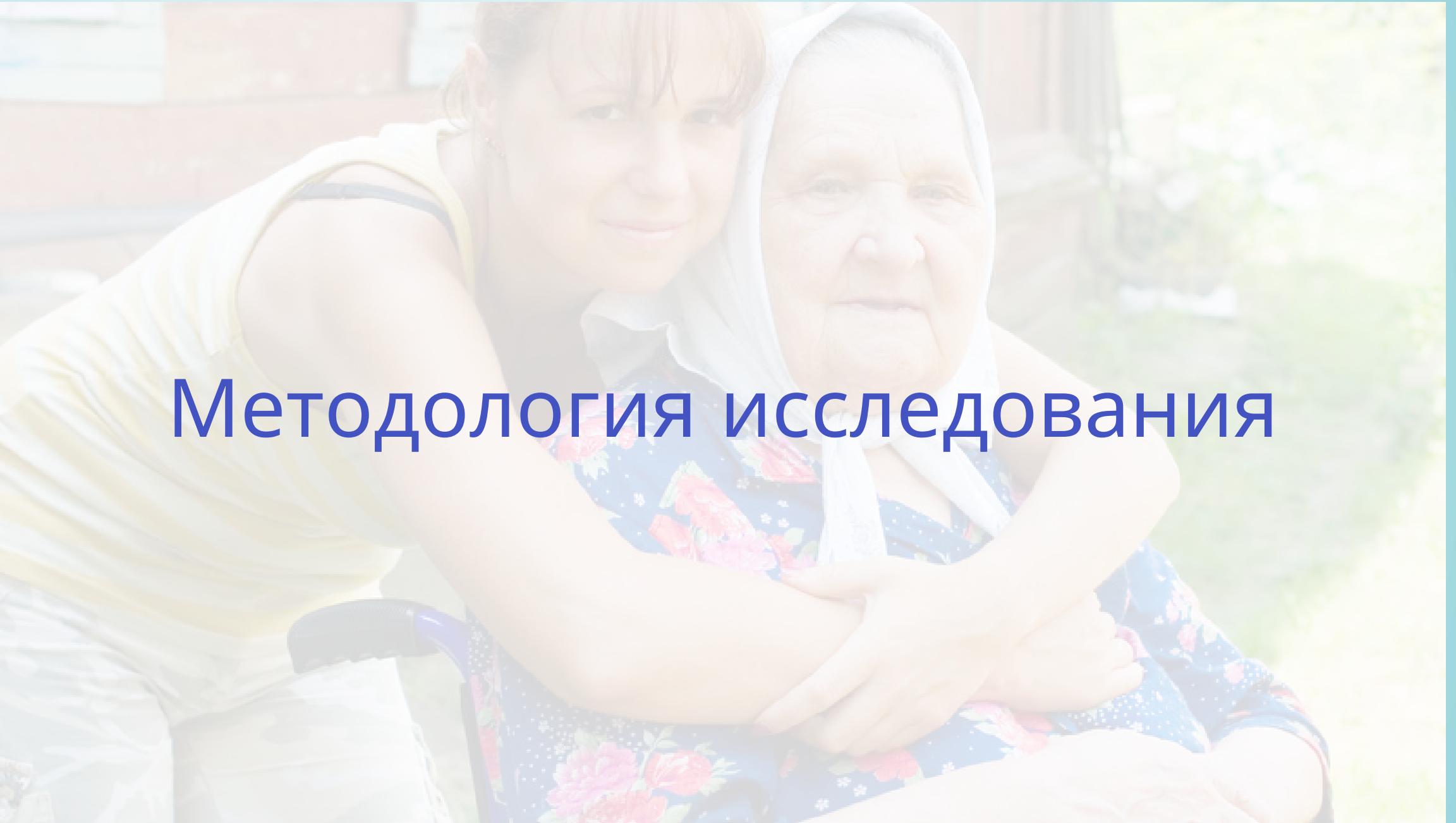
Определить **ресурсы**, которые  
ухаживающие родственники  
используют для удовлетворения  
своих потребностей; выделить  
среди них **платные** и  
**бесплатные**, а также  
**приоритетные** (наиболее  
распространенные) в  
использовании ресурсы



Определить **оценку**  
**ситуации** со стороны  
ухаживающих родственников  
и их **самоощущение**

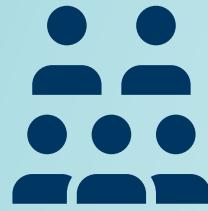


Проверить гипотезы о  
возможных барьерах к  
использованию тех или иных  
ресурсов (нет доступа, «к  
психологам ходят только  
психи» и т.п.)



## Методология исследования

# Методология



## Целевая аудитория

Мужчины и женщины 17+,  
ухаживающие родственники



## Метод исследования

Онлайн-опрос по анкете самозаполнения по  
панели OMI, сайт НКО



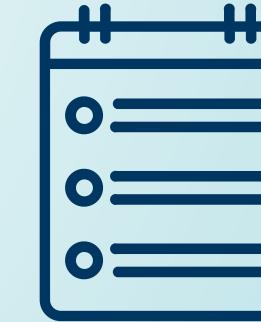
## Размер выборки

1041 интервью



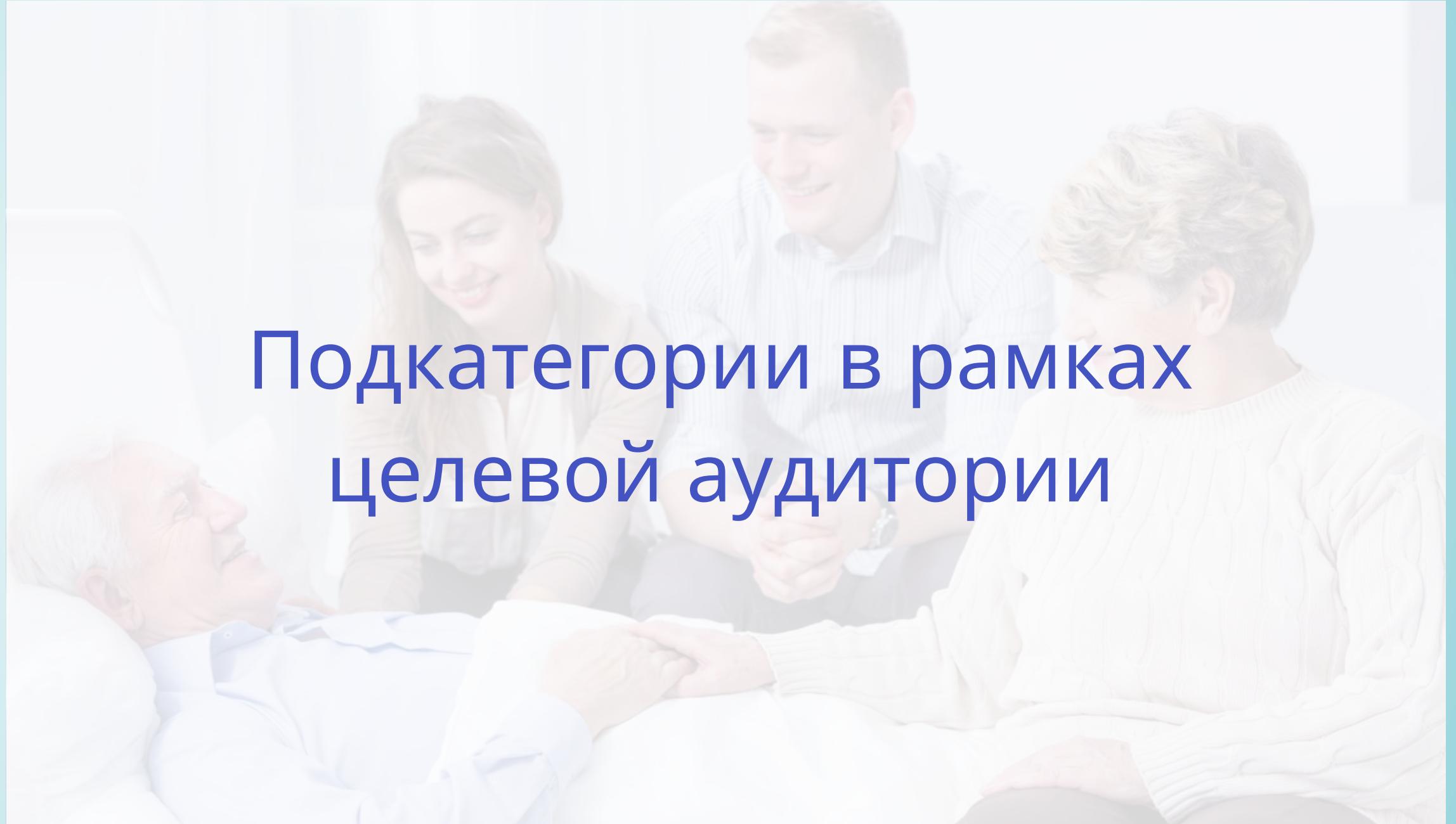
## География проекта

Россия, края/республики, области,  
районы, включая города с населением  
до 1 000 000, сельские поселения (по  
возможности)



## Сроки полевых работ

1-26 июня 2023 года

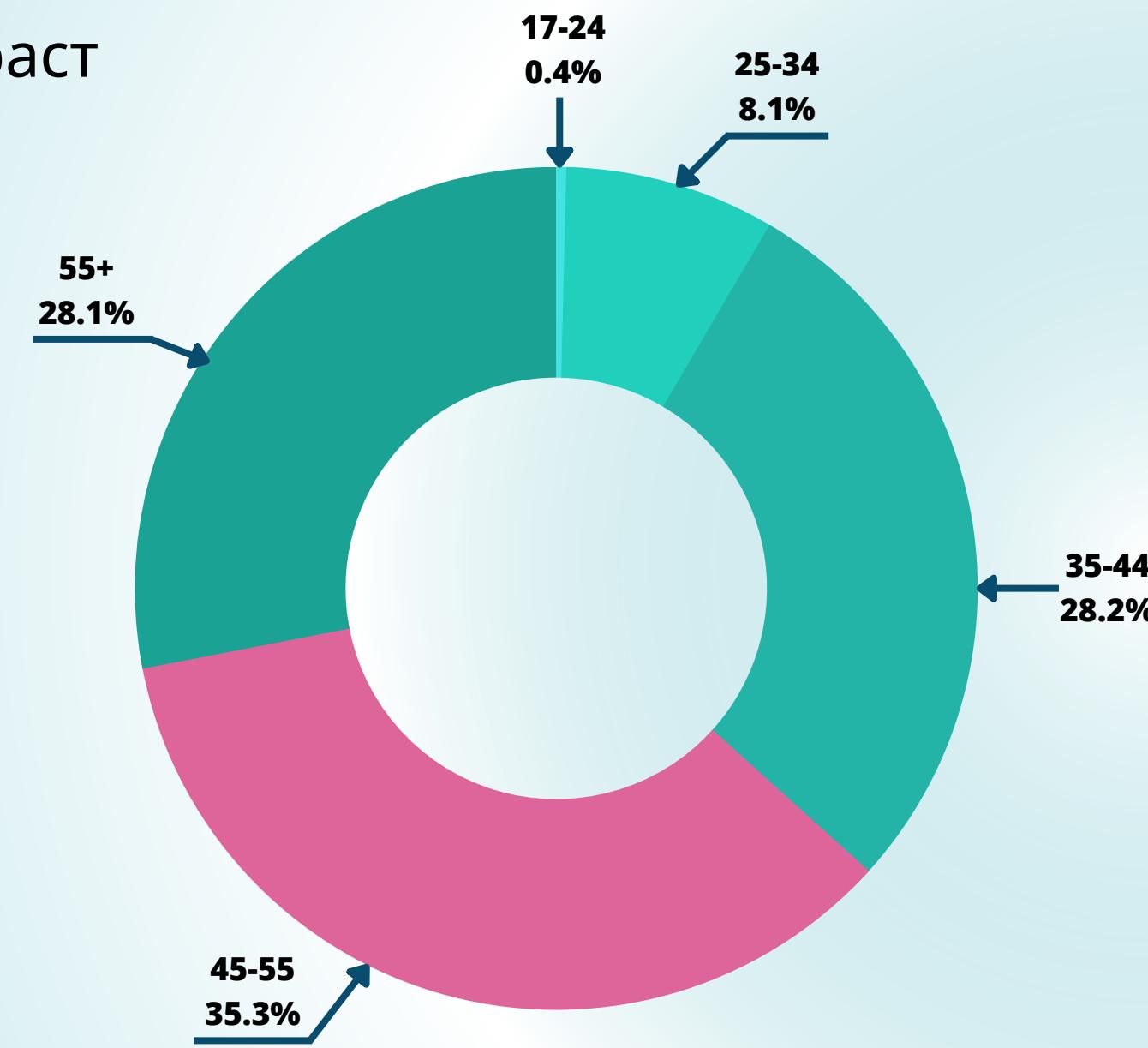


Подкатегории в рамках  
целевой аудитории

# Демографические показатели

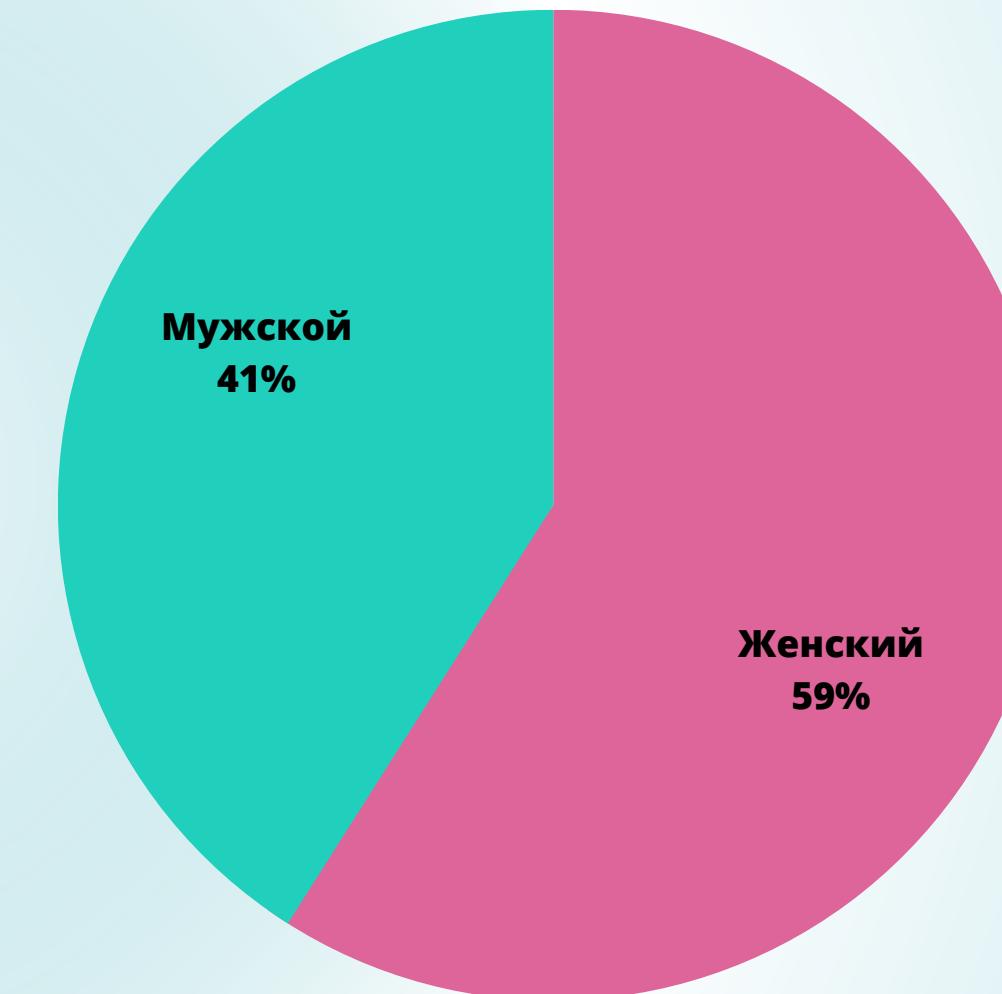


Возраст



**Наибольший** процент людей (35%)  
относятся к возрастной категории **45-55 лет**

Пол



Женщин, осуществляющих домашний уход  
**больше** на 18 % чем мужчин

База: 1041 ( основная выборка)

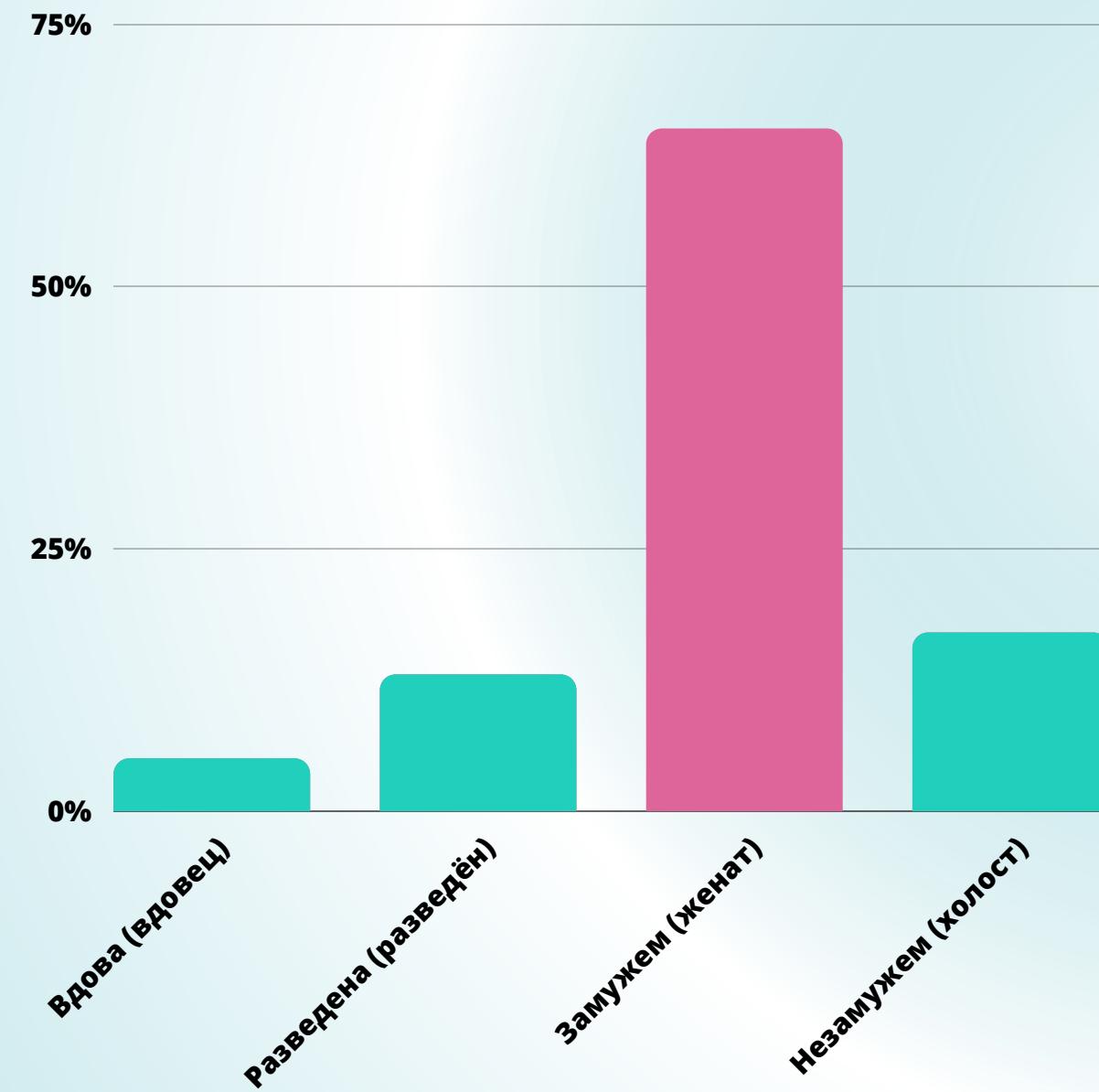
Q2. Ваш пол:

Q3. Ваш возраст:

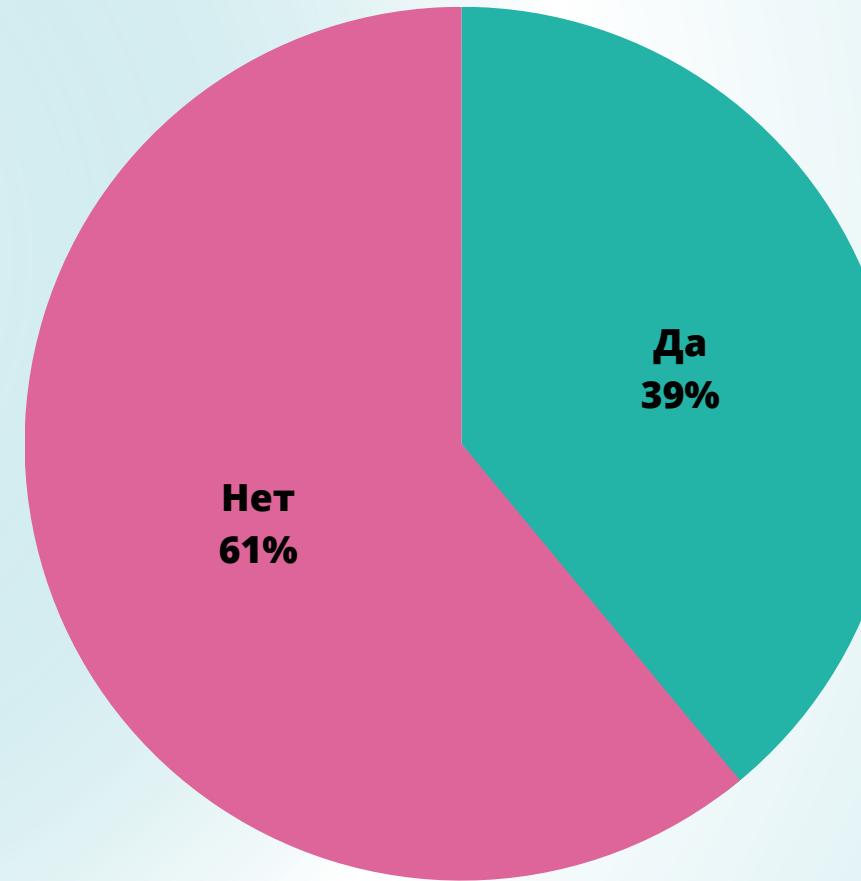
# Семейное положение



Среди них **преобладают замужние (женатые)**,  
их количество составило 65%.



Также многие (61%) отметили, что  
**воспитывают несовершеннолетних детей**.

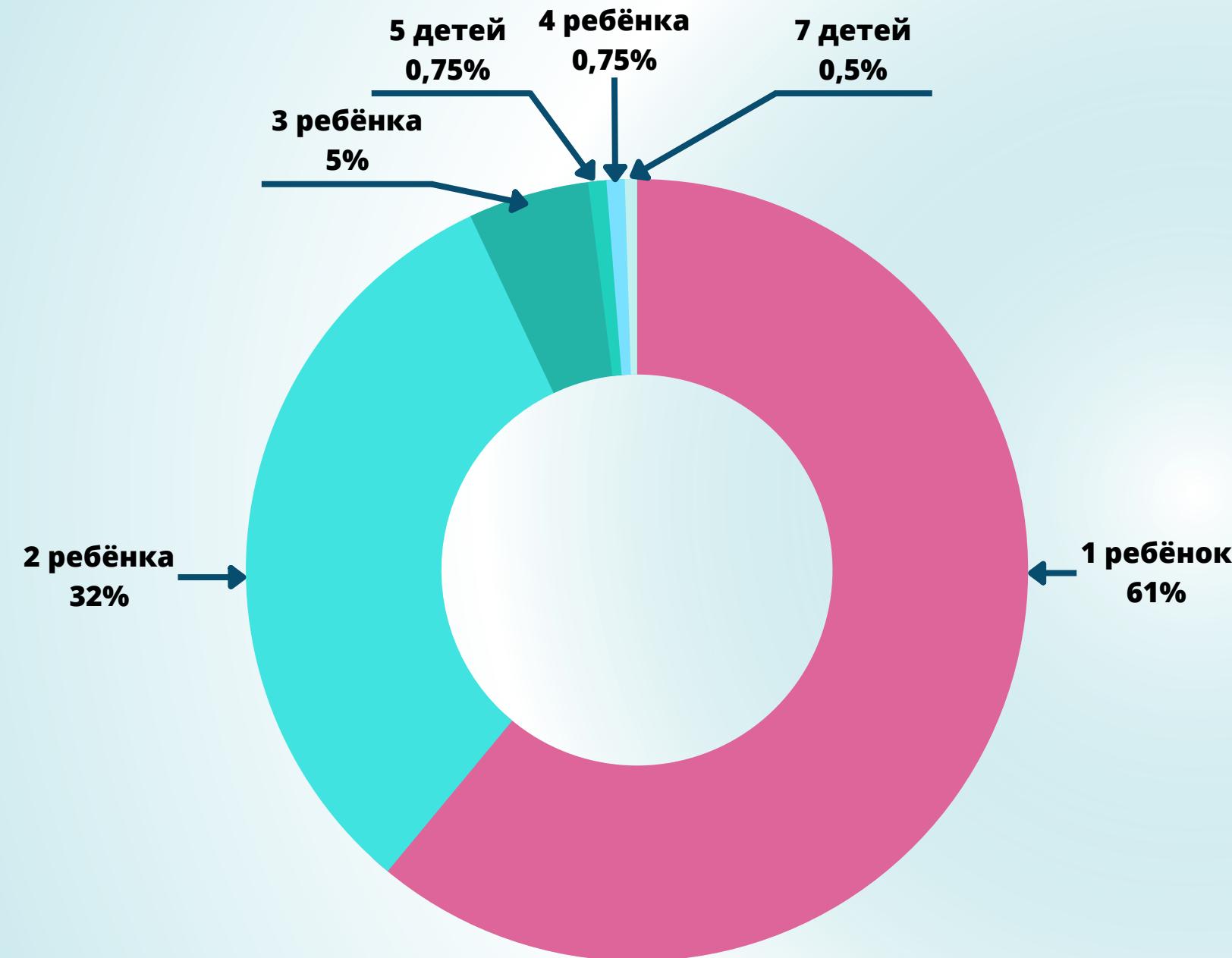


База: 1041 ( основная выборка)

Q5. Ваш семейный статус:

Q6. Есть ли у вас несовершеннолетние дети на попечении:

# Количество несовершеннолетних детей



Большинство опрашиваемых имеют на своем попечении **одного** ребенка.

Однако присутствует значительное количество ухаживающих родственников, которые имеют на своем попечении **двух** детей.

# Вид занятости



На вопрос о занятости **наибольший** процент людей (53%) указал, что **работает по найму полный рабочий день**



# НАШИ РЕКОМЕНДАЦИИ



## Рекомендации по целевой аудитории

1. Разработка программы поддержки и консультаций для ухаживающих родственников с несовершеннолетними детьми:
  - Создание специализированной категории на сайте в разделе „База знаний“ с информацией и ресурсами, необходимыми для ухода за болеющим родственником и воспитания детей одновременно. Добавление функции форума или чата для общения и обмена опытом между ухаживающими родственниками с несовершеннолетними детьми.
  - Проведение вебинаров и онлайн-тренингов по организации времени, стрессоустойчивости и самоуходу для «женщин с сэндвич синдромом». Это позволит им узнать о новых подходах и методах ухода, а также позволит обмениваться опытом с другими участниками.
  - Сотрудничество с местными организациями и предоставление доступа к дополнительным услугам, таким как профессиональные няни или помощники по дому, чтобы снять часть нагрузки с ухаживающих родственников с несовершеннолетними детьми.

# НАШИ РЕКОМЕНДАЦИИ



## Рекомендации по целевой аудитории

2. Развитие программы поддержки для ухаживающих родственников с несовершеннолетними детьми:

- Создание специализированных групп поддержки и обмена опытом для таких родителей, где они смогут получить практические рекомендации и взаимную поддержку.
- Организация лекториев и тренингов по вопросам воспитания детей и организации совместного времени с детьми и больными родственниками.
- Предоставление доступа к услугам семейного консультирования и психологической поддержки для облегчения стресса и повышения качества жизни для ухаживающих родственников.

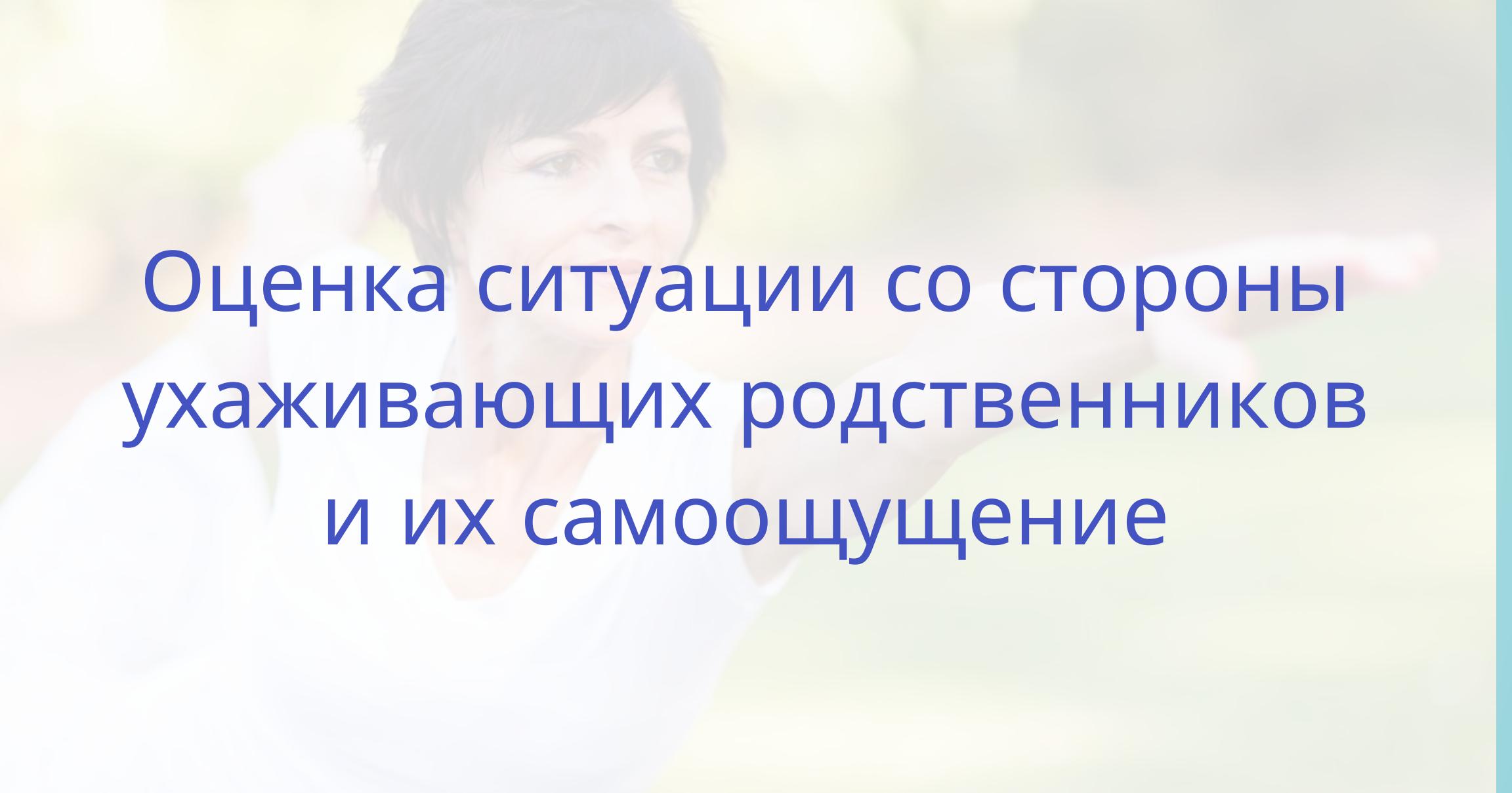
# НАШИ РЕКОМЕНДАЦИИ



## Рекомендации по целевой аудитории

### Конкретные результаты:

- Увеличение количества активных пользователей на сайте, а именно в разделе для ухаживающих родственников с несовершеннолетними детьми на 10% в течение первых 6 месяцев.
- Проведение успешных вебинаров и тренингов для не менее чем 50 ухаживающих родственников с несовершеннолетними детьми с положительной обратной связью о полученных знаниях и умениях.

A soft-focus, faded photograph of a woman's face occupies the right half of the slide. She has dark hair and is looking slightly to the side. The background behind her is a warm, yellowish-orange color.

Оценка ситуации со стороны  
ухаживающих родственников  
и их самоощущение

# Материальное положение семьи



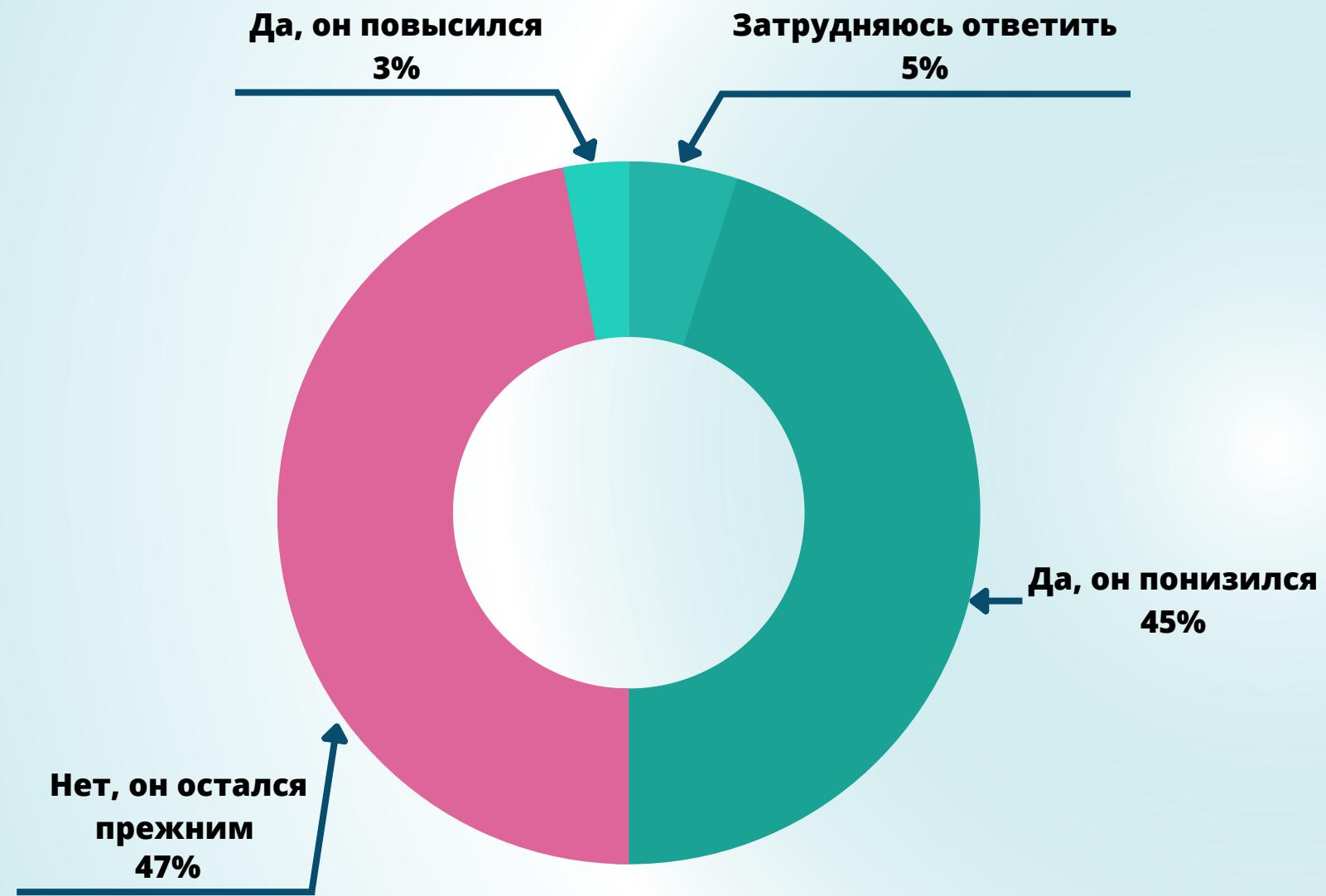
Среди опрашиваемых 29% ощущают **затруднения в покупке товаров длительного пользования**, таких как новый холодильник или телевизор. С другой стороны **почти половина опрошенных (48%) может позволить себе товары длительного пользования**.



База: 1041 ( основная выборка)

Q10. Как бы Вы охарактеризовали материальное положение своей семьи?

# Уровень благосостояния



Исследование показывает, что **около половины** респондентов (45%) утверждают, что **уровень их благосостояния понизился** в результате необходимости ухода за родственником.

Также **около половины** опрашиваемых (47%) утверждают, что **уровень их благосостояния остался прежним**, несмотря на необходимость ухода за родственником.

База: 1041 ( основная выборка)

Q11. Повлияла ли необходимость ухода за родственником на уровень вашего благосостояния?

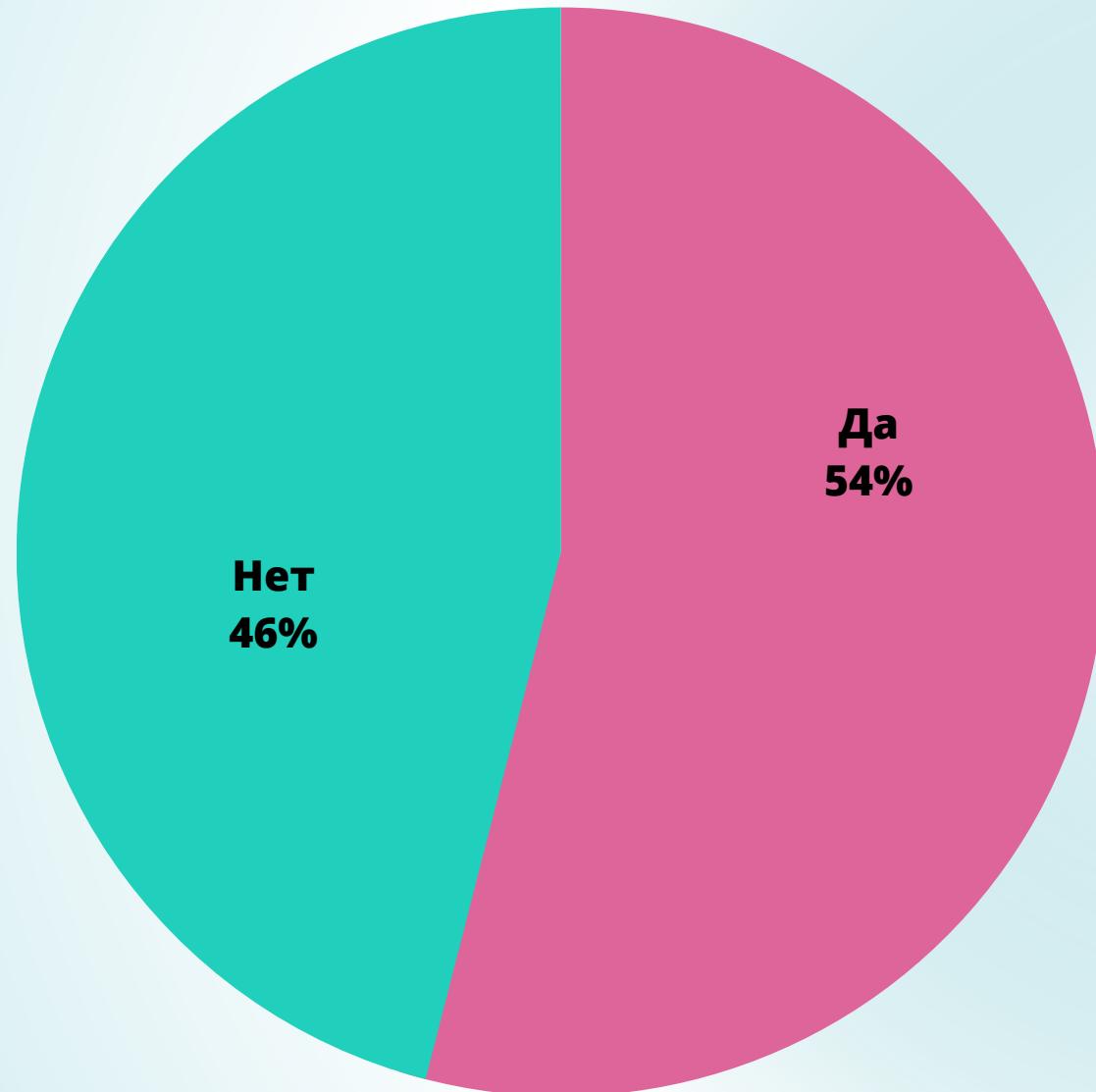
# Место проживания



**Большинство** ухаживающих родственников **проживают в квартирах** (83%).



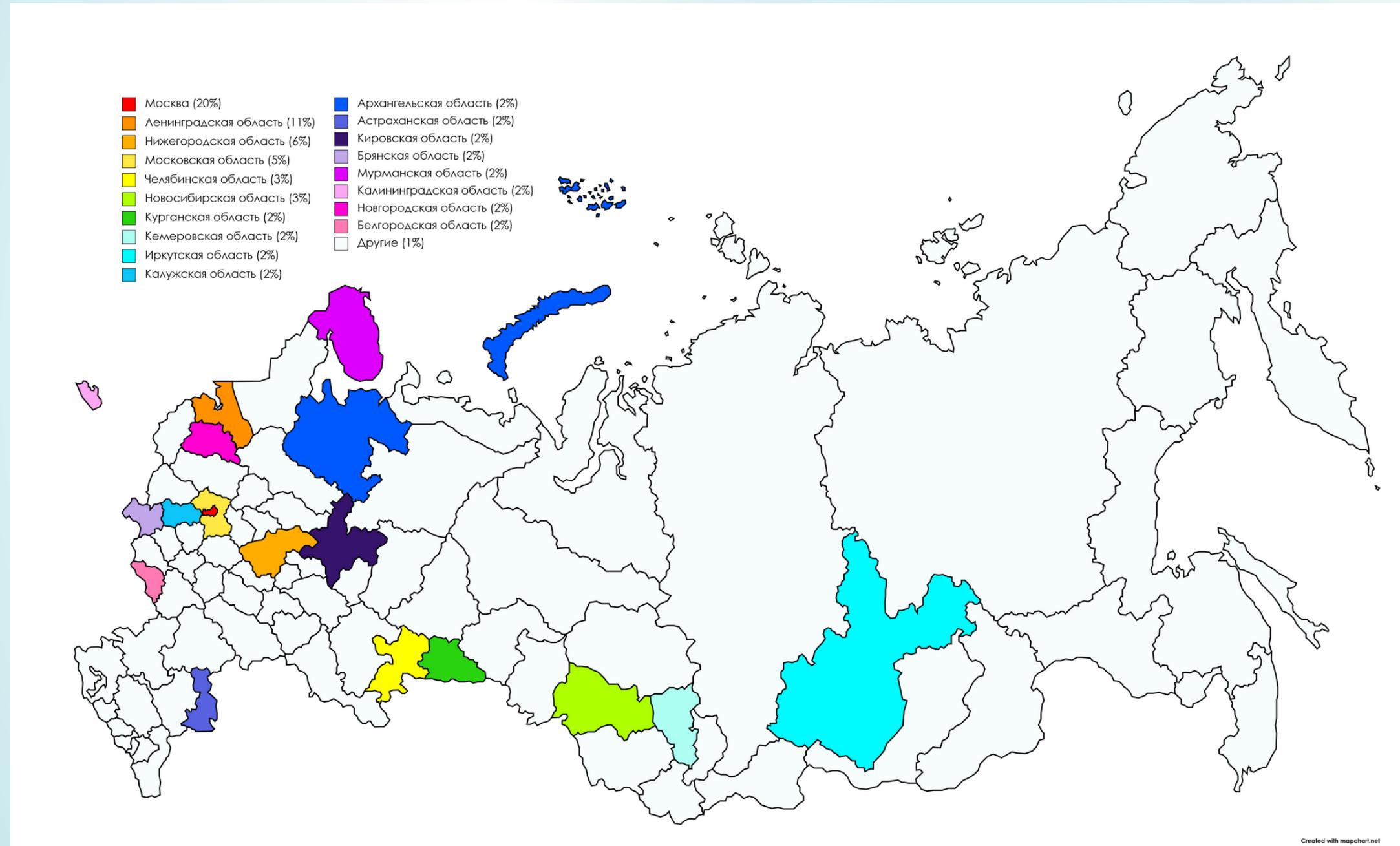
# Проживание с пожилым родственником



**Более половины (54%) ухаживающих родственников живут в одном жилье с пожилым человеком, за которым они ухаживают.**

При этом около 46% родственников **ухаживают за пожилыми людьми, не живя вместе с ними.**

# Территориальное местоположение



Около 75% ухаживающих родственников проживают в **регионах России**, только 25% проживают в **Москве и Московской области**

База: 1041 ( основная выборка)

Q14. Укажите пожалуйста название края или республики, если отсутствует, укажите "-":

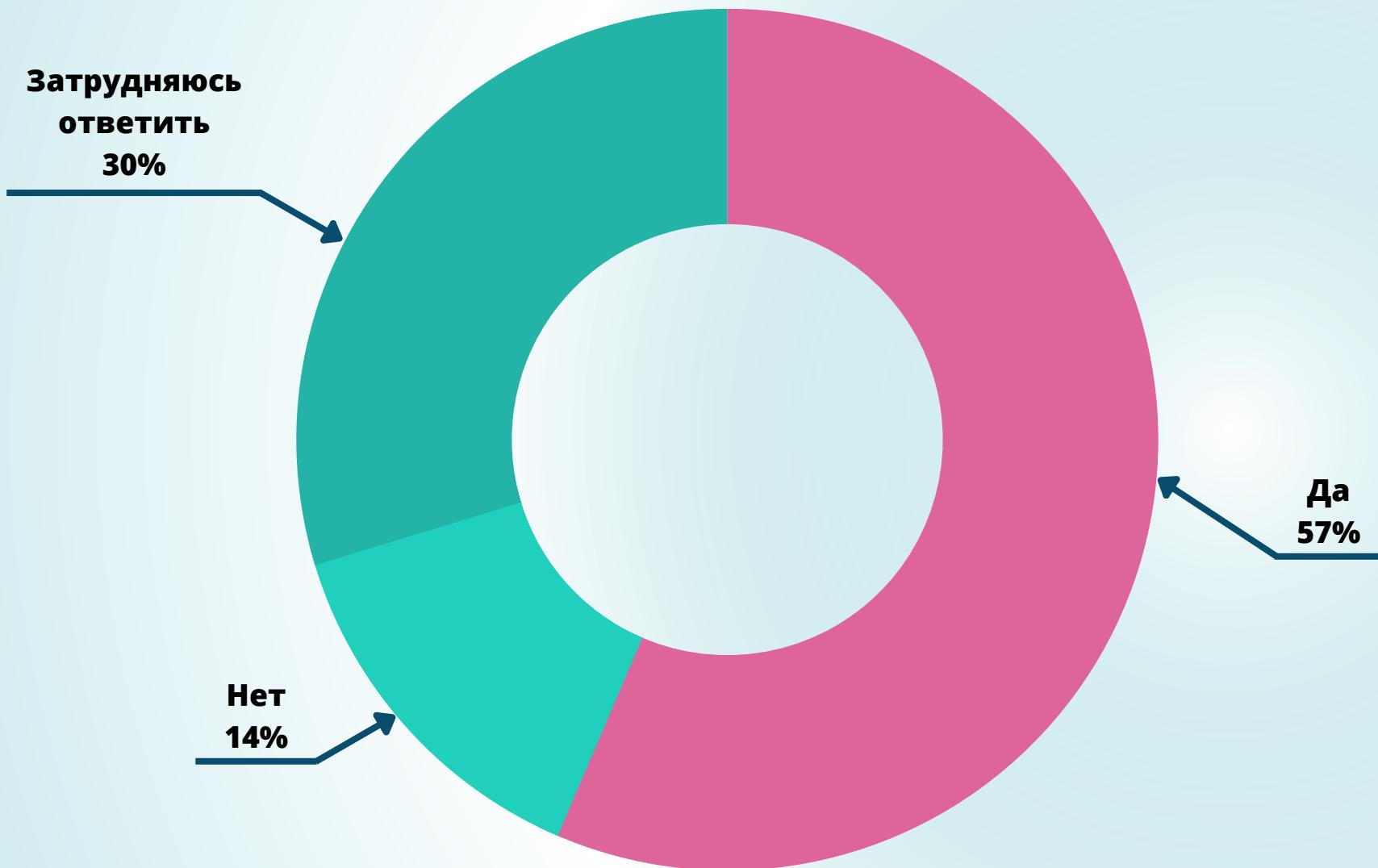
Q15. Укажите пожалуйста название области, если отсутствует, укажите "-":

Q16. Укажите пожалуйста название района, если отсутствует, укажите "-":

Q17. Укажите пожалуйста название города, если отсутствует, укажите "-":

Q18. Укажите пожалуйста название населенного пункта, если отсутствует, укажите "-":

# Реализация жизненных планов



Исследование показало, что большинство ухаживающих родственников (57%) **верят**, что у них хватит сил реализовать свои жизненные планы в ситуации ухода за пожилыми родственниками.

База: 1041 (основная выборка)

Q19. Верите ли Вы, что Вам хватит сил реализовать свои жизненные планы в ситуации необходимости ухода за пожилым родственником:

# Уровень оптимизма



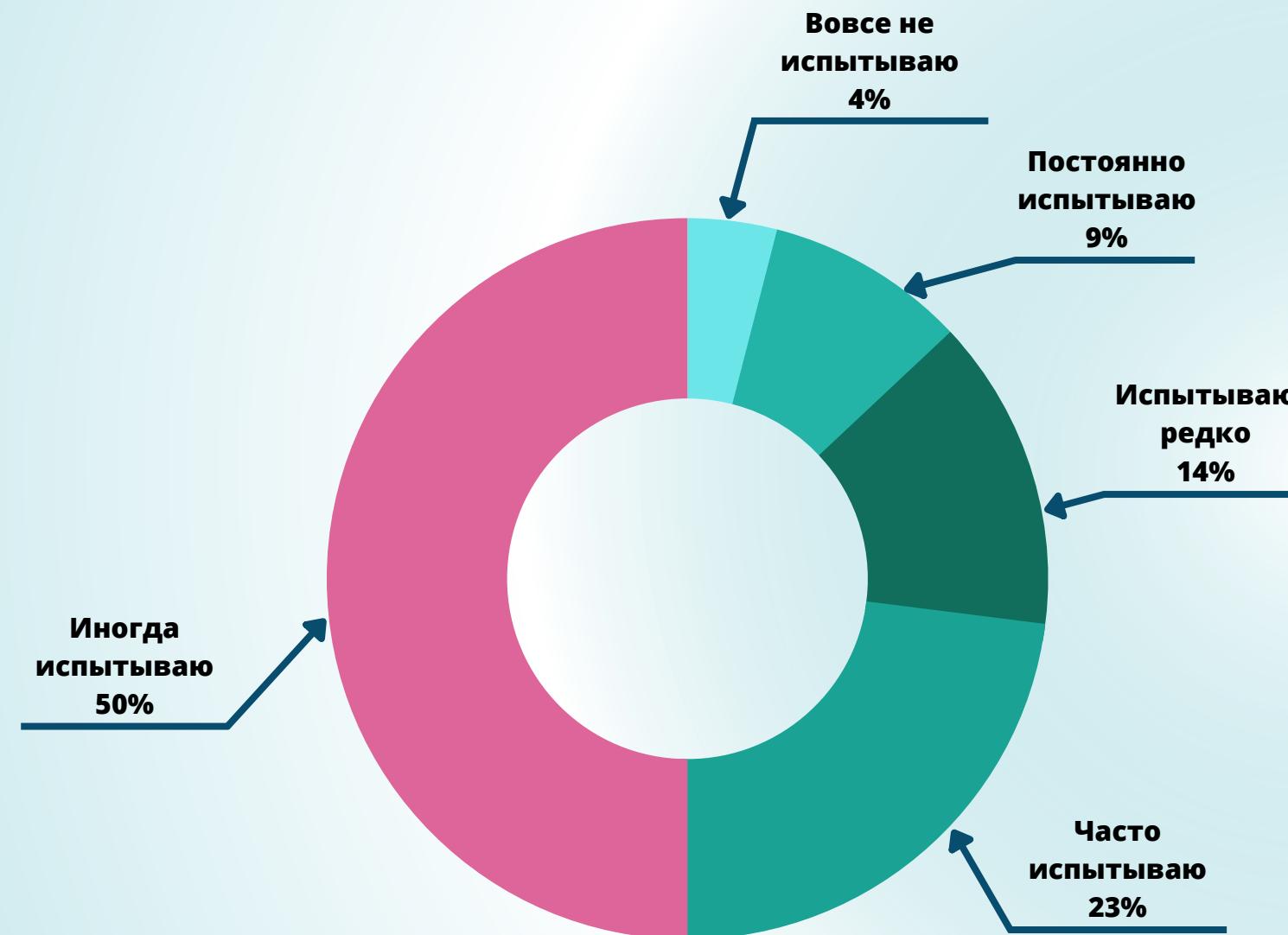
Относительно уровня оптимизма ухаживающих родственников, **большинство** (46%) оценивают его как **средний**, с **равным количеством позитивных и негативных ожиданий**. В то же время, **значительная** доля опрошенных (26%) имеет **повышенный уровень оптимизма** и старается ожидать хороших исходов.



База: 1041 ( основная выборка)

Q20. Как вы оцениваете уровень вашего оптимизма (вера в хороший или желаемый исход всех событий)?

# Напряженность или неспособность расслабиться

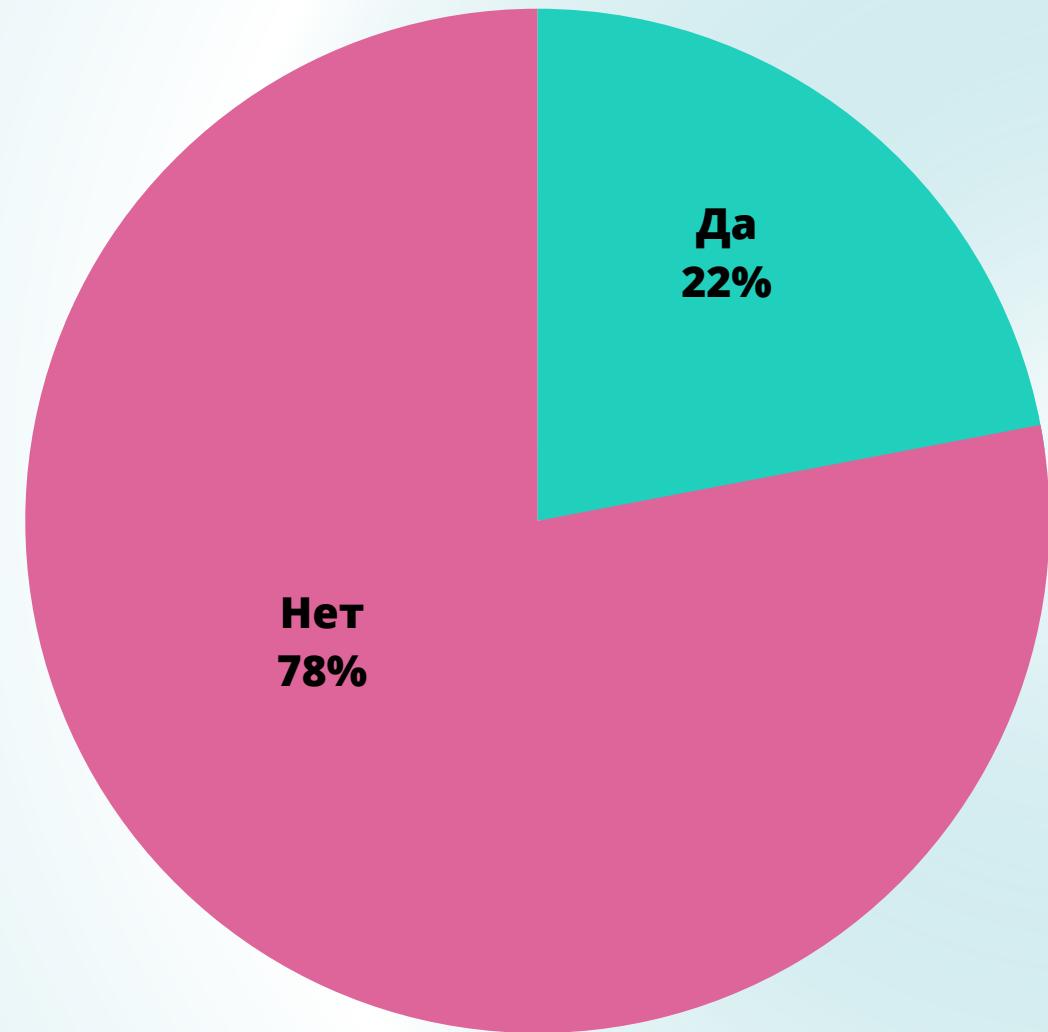


Чувство **напряженности** или  
**неспособности расслабиться**  
испытывают опрашиваемые **с разной**  
**частотой. Большинство** (50%) иногда  
испытывают это чувство, но также  
**значительное количество** людей (23%)  
испытывают его часто.

База: 1041 ( основная выборка)

Q21. Как часто Вы испытываете чувство напряженности или неспособности  
расслабиться?

# Услуги психолога



В целом, только **небольшая** доля ухаживающих родственников (22%) пользовалась услугами психолога.

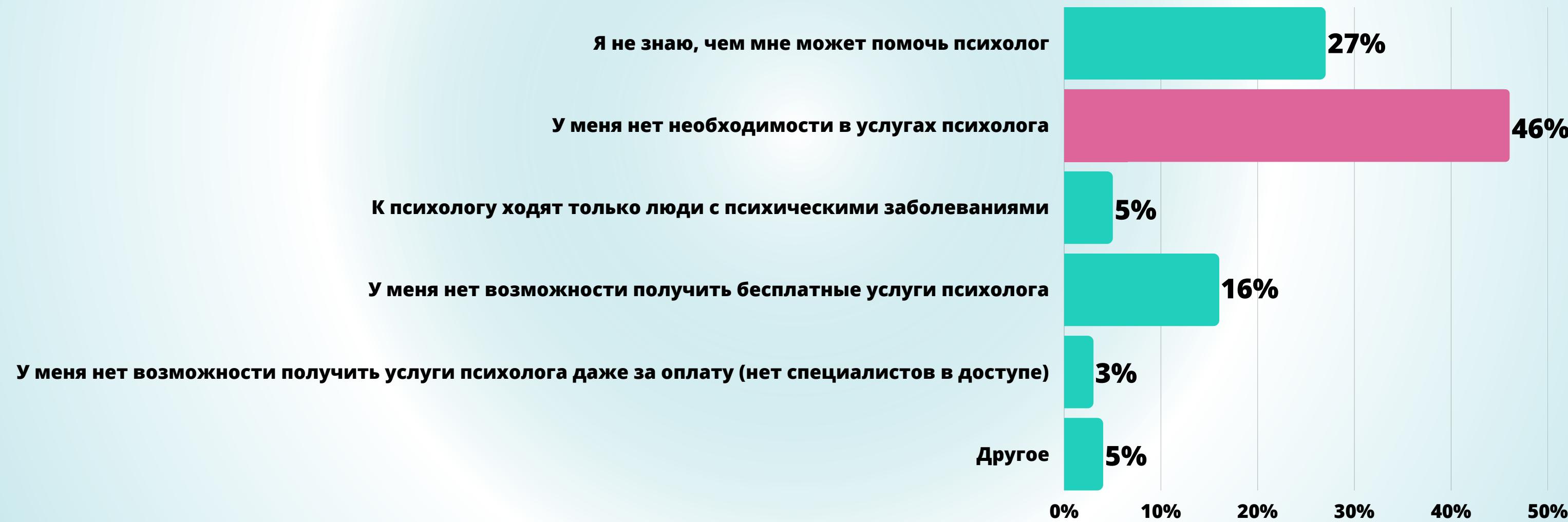
База: 1041 ( основная выборка)

Q22. Пользовались ли вы когда-либо услугами психолога?

# Барьеры для посещения психолога



**Большинство** ухаживающих родственников (46%) считают, что **им не нужны услуги психолога**.



База: 1041 ( основная выборка)

Q23. Если вы ответили «нет» на предыдущий вопрос, то поясните, пожалуйста, почему:

# Расслабление и оптимизм



Исследование показывает, что **основной части** (70.83%) ухаживающих родственников помогают больше расслабиться и посмотреть на жизнь с большим оптимизмом:

Diagram illustrating factors that help people relax and view life optimistically, represented as a cloud of words in various colors:

- дача (pink)
- прогулки (purple)
- спорт (teal)
- природа (dark purple)
- работа (orange)
- дети (dark purple)
- спорт (teal)
- хорошие (dark purple)
- отдых (green)
- общение (purple)
- природа (dark purple)
- друзья (green)
- семья (dark green)
- вера (purple)
- отдых (green)
- близкие (blue)
- жизнь (dark red)
- путешествие (yellow-green)
- алкоголь (yellow-green)
- хобби (green)
- книги (dark red)

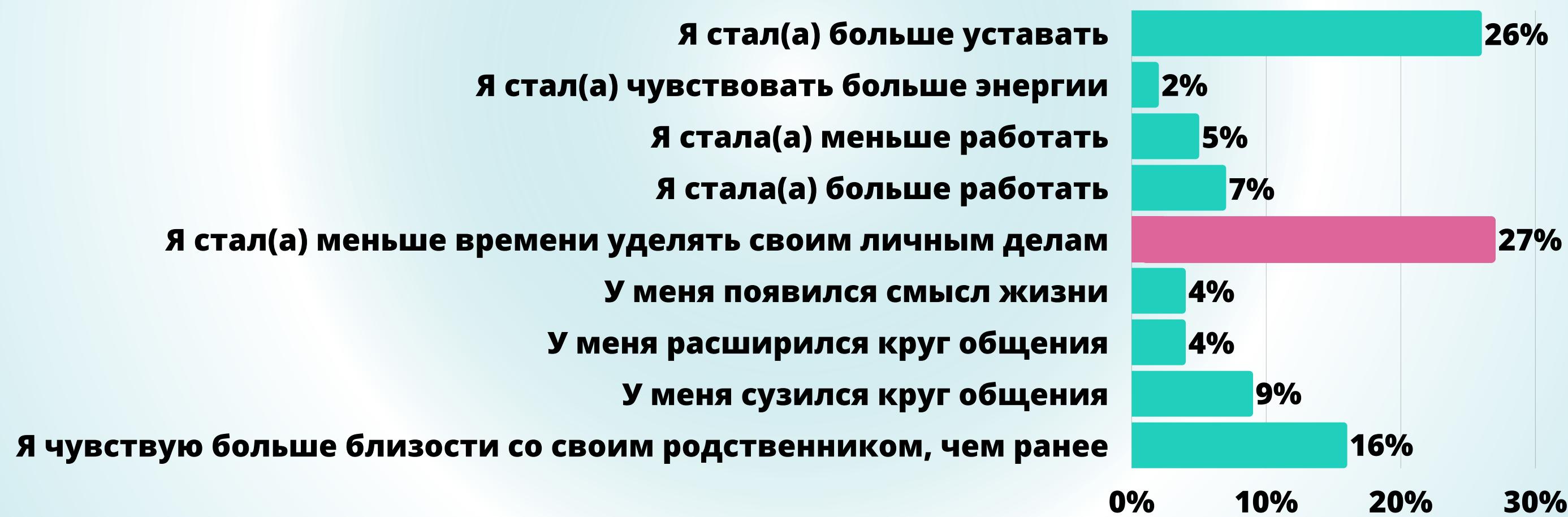
База: 1041 ( основная выборка)

Q24. Что вам помогает больше расслабиться и посмотреть на жизнь с  
большим оптимизмом?

# Изменения в жизни



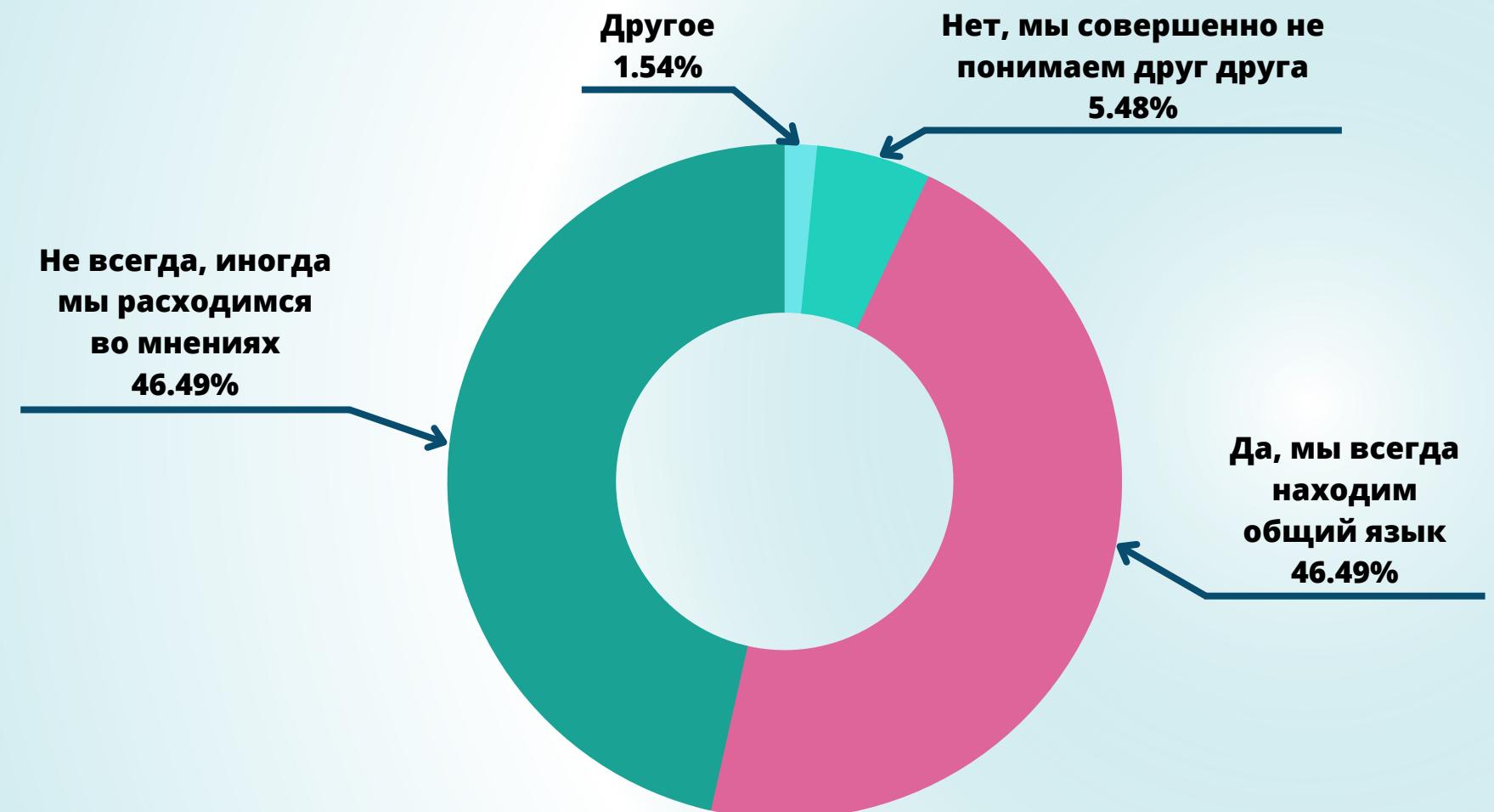
Относительно изменений, которые принесла необходимость ухода за родственником, большинство ухаживающих родственников отметили следующие три наиболее важных изменения: **большая усталость** (26%), **меньше времени на личные дела** (27%) и **я чувствую больше близости со своим родственником, чем ранее** (16%). При этом, значительное количество людей также отметили увеличение или уменьшение объема работы и появление смысла жизни.



База: 1041 ( основная выборка)

Q25. Какие изменения принесла в вашу жизни необходимость ухода за родственником (отметьте три наиболее важных / заметных для вас изменения):

# Общение с родственником



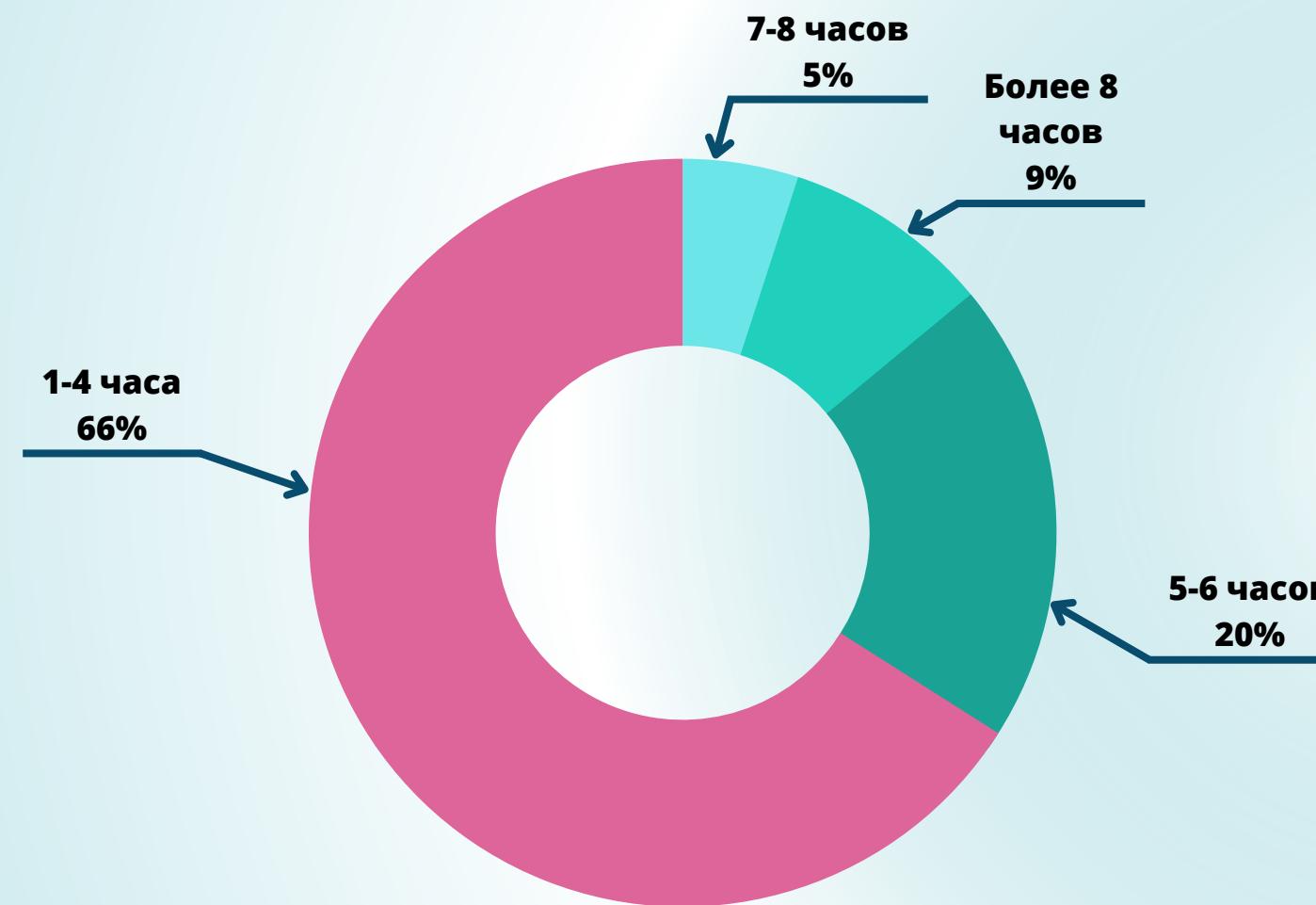
Исследование показывает, что **большинство** ухаживающих родственников (46.49%) утверждают, что им **удается наладить эффективное общение с тем, за кем они ухаживают.**

Точно **такое же количество** респондентов (46,49%) ответили, что **иногда они расходятся во мнениях со своими родственниками.**

База: 1041 ( основная выборка)

Q26. Удаётся ли вам наладить эффективное общение с родственником, за которым вы ухаживаете:

# Затраты времени на уход



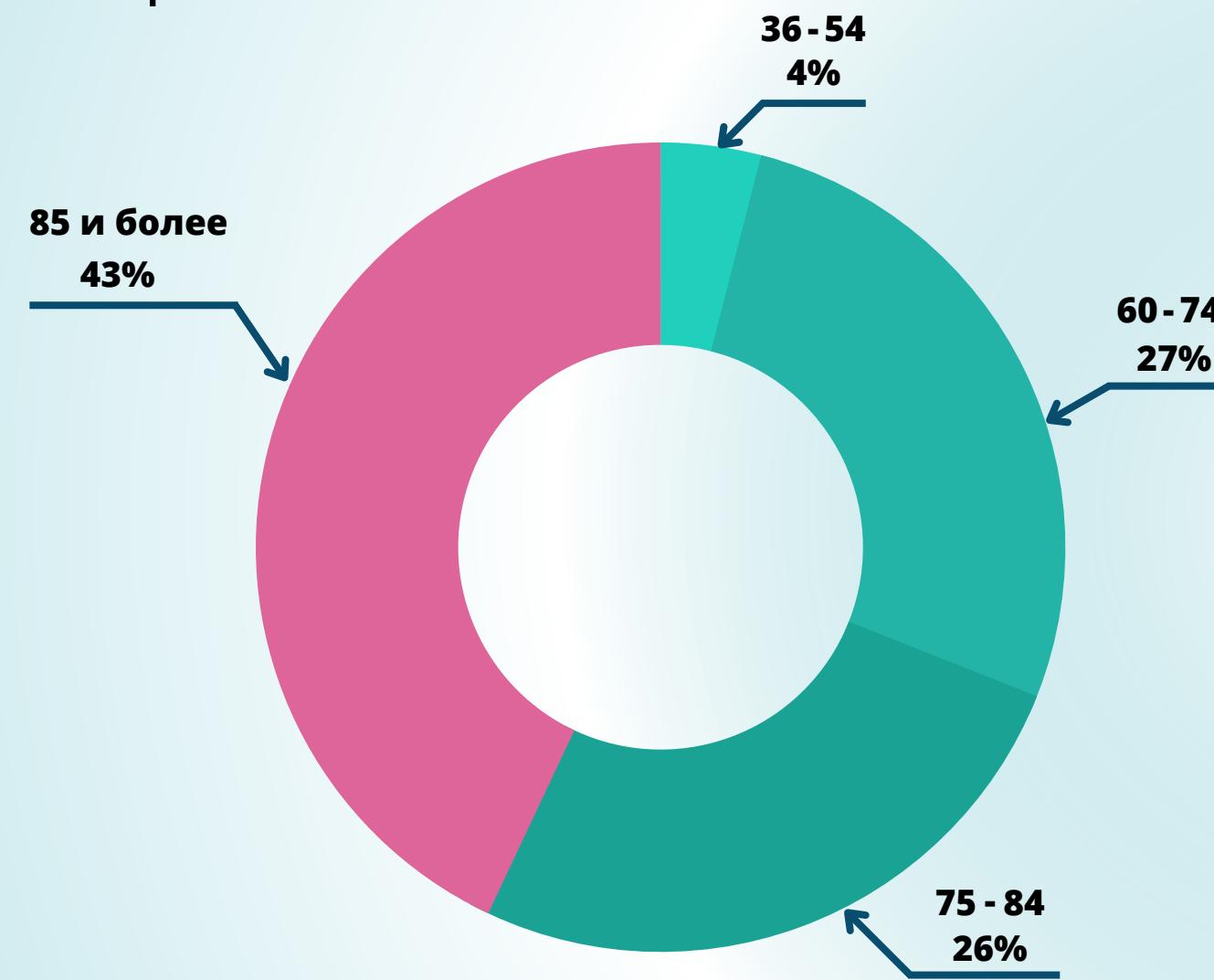
Исследование показывает, что **большинство** ухаживающих родственников тратят на уход за пожилым человеком **от 1 до 4 часов в сутки**, что составляет 66% от общего числа респондентов.

База: 1041 ( основная выборка)

Q27. Сколько часов в сутки вы тратите на уход за пожилым человеком?

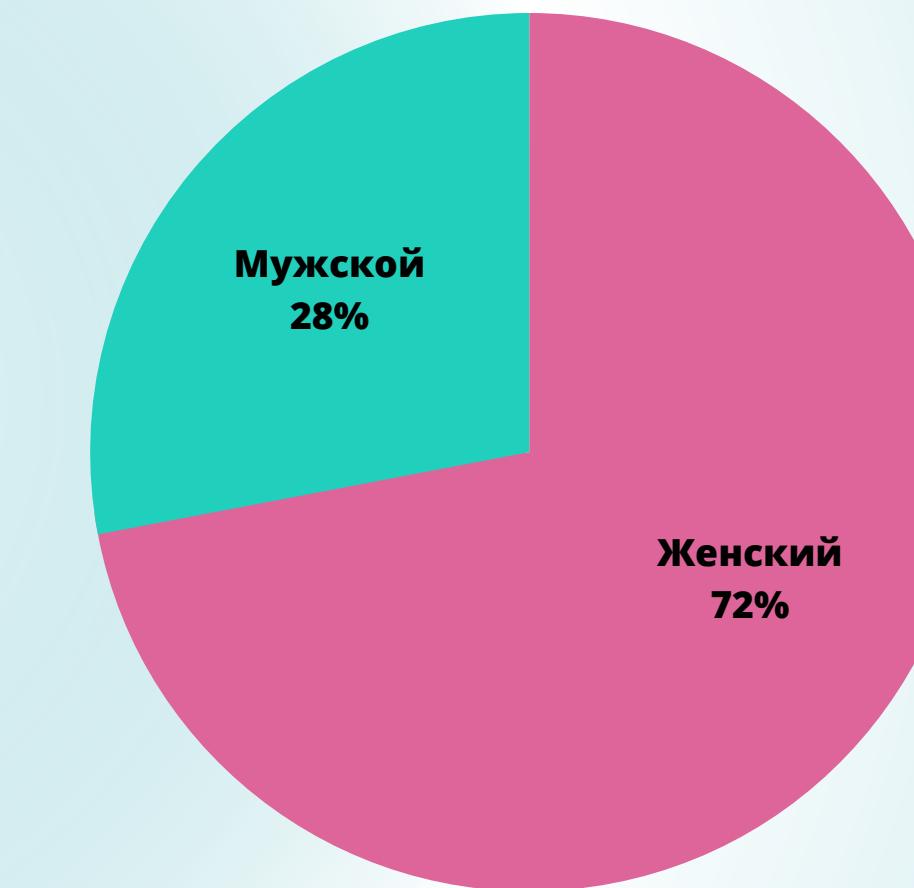
# Демографические показатели подопечных ● ● ●

Возраст



**Наибольший** процент людей (43%)  
относятся к возрастной категории **85 и  
более лет**

Пол



Женщин, за которыми осуществляется  
домашний уход **больше** на 44 %, чем мужчин

База: 1041 ( основная выборка)

Q28. Укажите пол подопечного, за которым вы ухаживаете:

Q29. Укажите пожалуйста возраст подопечного, за которым вы ухаживаете:

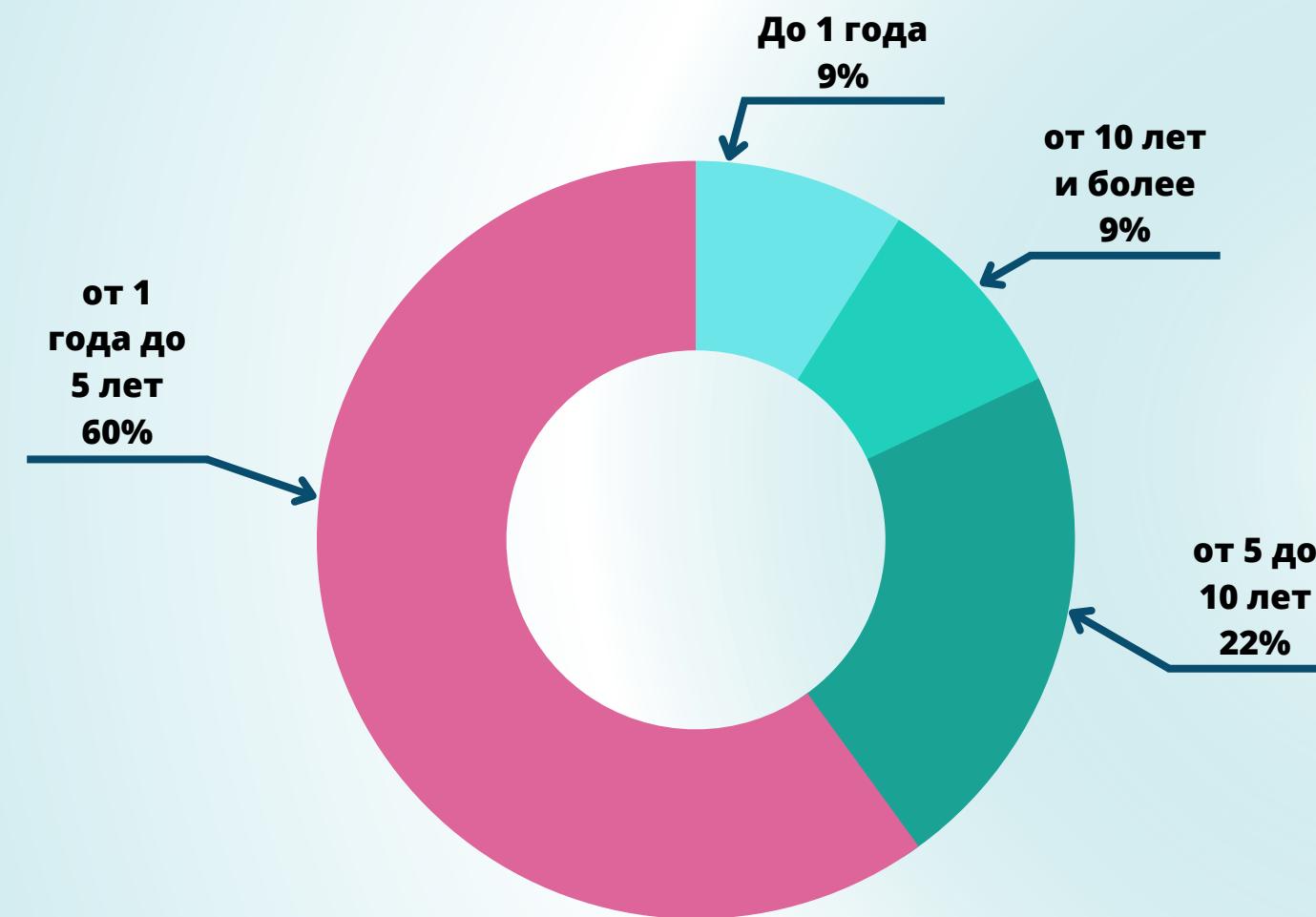
# Инвалидность подопечного



**Почти половина** ухаживающих родственников (47%) заявила о **наличии у подопечных группы инвалидности.**



# Длительность ухода



**Большинство** ухаживающих родственников 60% занимаются уходом за пожилыми людьми **от 1 года до 5 лет**.

# НАШИ РЕКОМЕНДАЦИИ



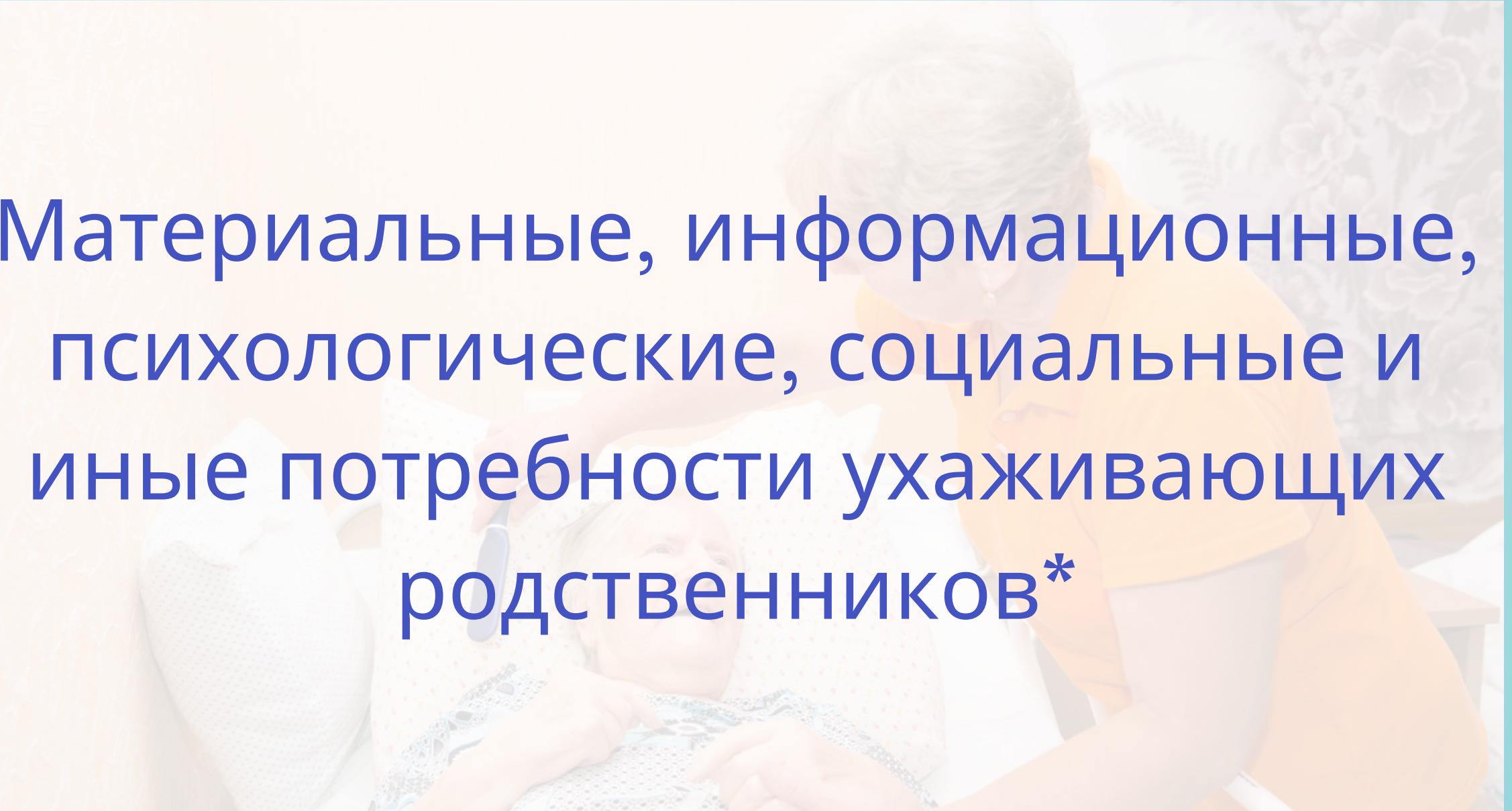
## **Рекомендации по оценке ситуации со стороны ухаживающих родственников и их самоощущение**

Организация групповых тренингов и консультаций по психологической поддержке:

- Новизна решения: организация групповых форматов психологической поддержки, чтобы ухаживающие родственники могли общаться с людьми, которые находятся в похожей ситуации;

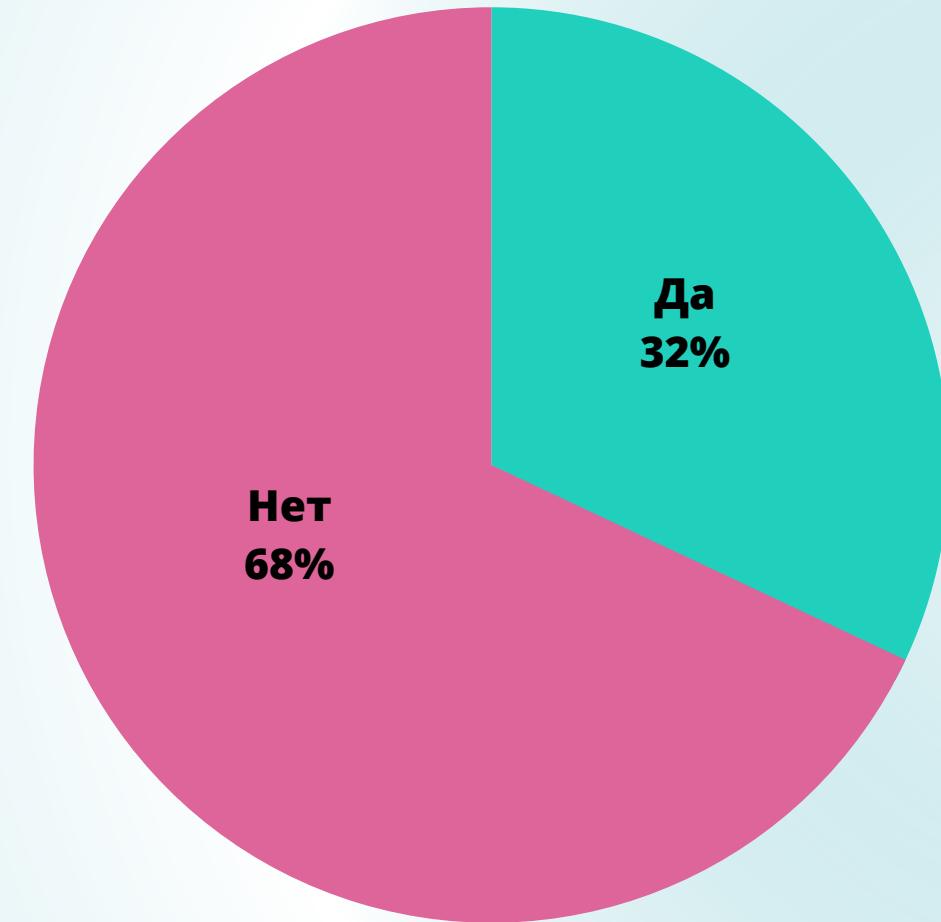
**Количественные результаты:** участие 26% ухаживающих родственников в тренингах и консультациях;

**Качественные результаты:** уменьшение чувства напряжения и усталости, повышение оптимизма и лучшее самоощущение.



\*Блок результатов исследования по услугам, оказываемых социальными службами для ухаживающих родственников

# Получение бесплатных услуг

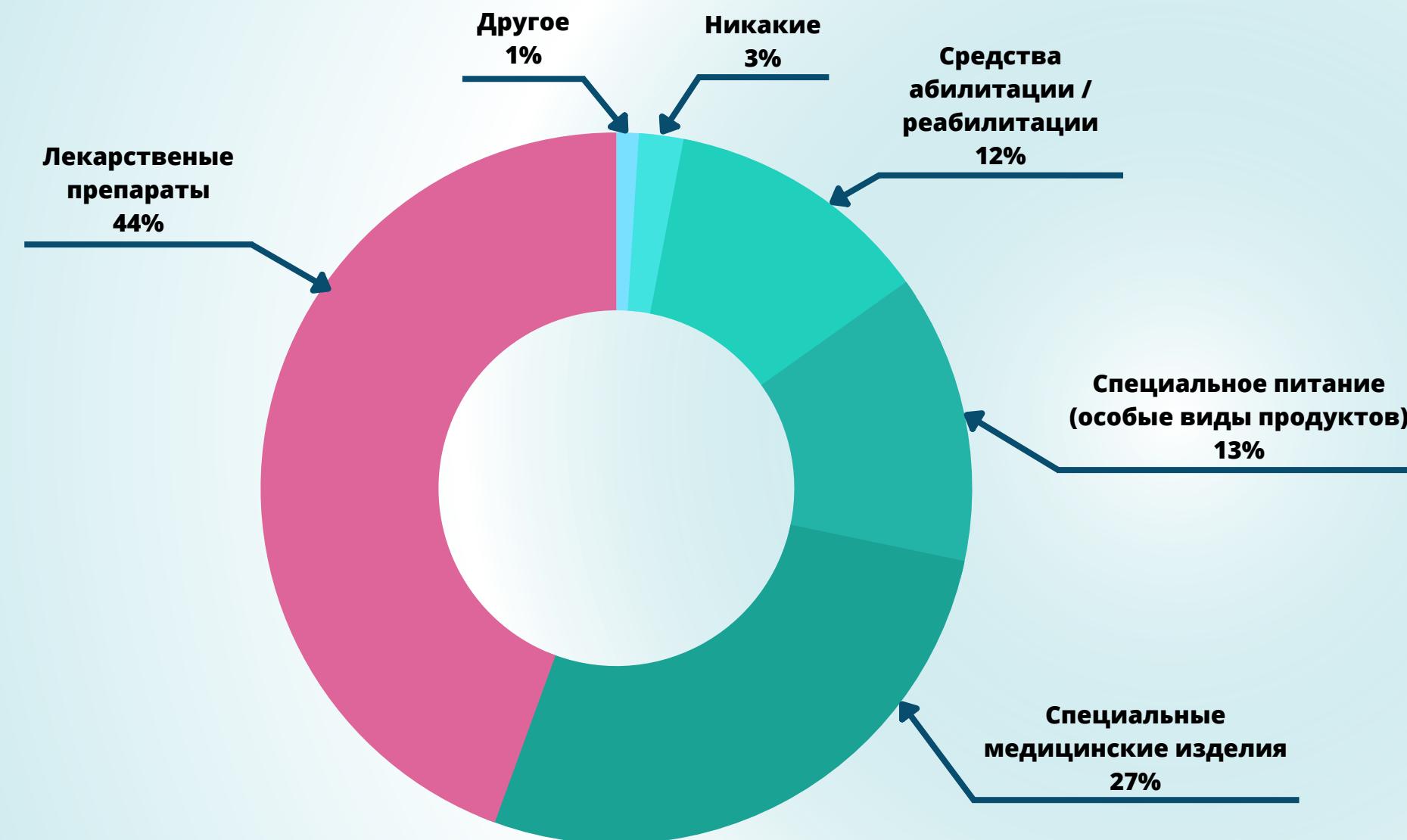


Исследование показывает, что только 32% респондентов **получают бесплатные услуги** от социальной службы в связи с состоянием их пожилого родственника, в то время как 68% **не получают таких услуг**.

База: 1041 ( основная выборка)

Q32. Получаете ли вы или ваш пожилой родственник какие-либо бесплатные услуги от социальной службы в связи с состоянием вашего пожилого родственника:

# Приобретаемые продукты и товары



Большинство ухаживающих родственников приобретают **лекарственные препараты** (44%).

База: 1041 (основная выборка)

Q8. Какие продукты и товары вы должны приобретать именно в связи с уходом за пожилым родственником:

# Оплачиваемые услуги



Всего четверть (25%) опрошенных ухаживающих родственников **не оплачивают никакие коммерческие организации, частных лиц, социальных и медицинских организаций в связи с уходом за пожилым родственником**. С другой стороны остальные 75% имеют необходимость оплачивать различные услуги.



База: 1041 ( основная выборка)

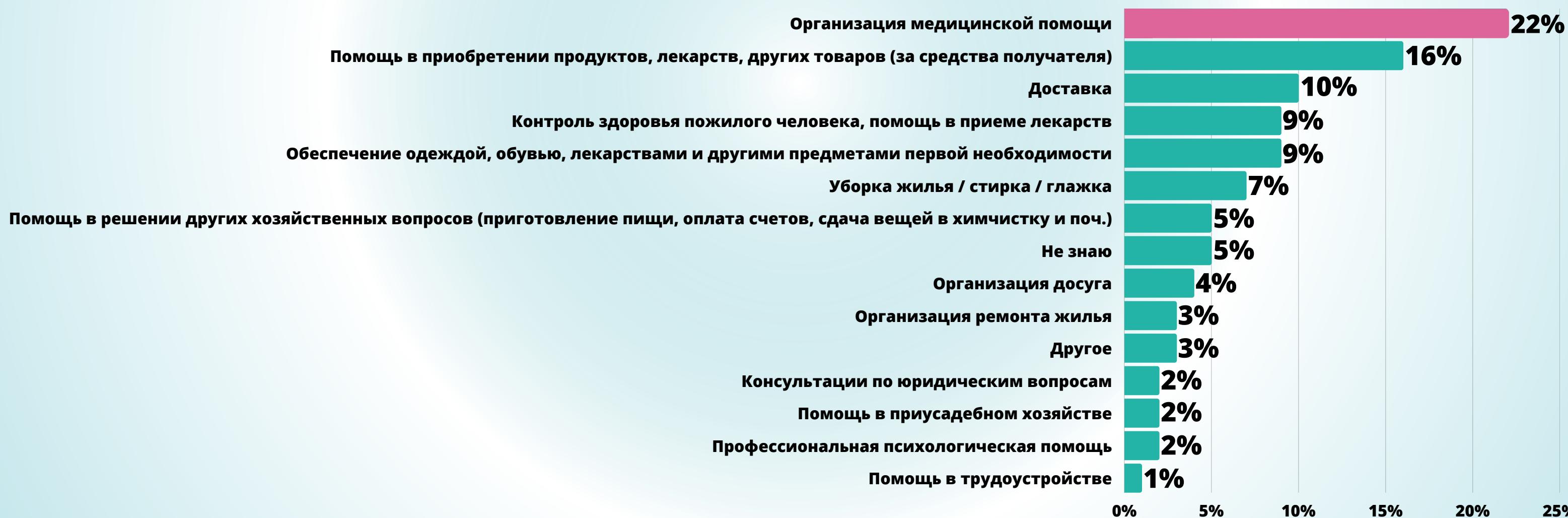
Q9. Какие услуги коммерческих организаций, частных лиц, социальных и медицинских организаций вы оплачиваете в связи с уходом за пожилым родственником:

# Услуги социальной службы



**Большинство** респондентов (22%), получающих бесплатные услуги от социальной службы, указали, что она предоставляет услуги, связанные с **оказанием медицинской помощи**.

Также немаловажным для 16% людей является **помощь в приобретении продуктов, лекарств, других товаров (за средства получателя)**



База: 1041 ( основная выборка)

Q33. Если вы ответили “да” на предыдущий вопрос, то перечислите, пожалуйста, какие услуги оказывает социальная служба:

# НАШИ РЕКОМЕНДАЦИИ



## Рекомендации по Материальным, информационным, психологическим, социальным и иным потребностям ухаживающих родственников

1. Повысить осведомленность ухаживающих родственников о доступных ресурсах и услугах путем проведения информационно-просветительской кампании:

- Организовать встречи и семинары для ухаживающих родственников с целью предоставления полной и достоверной информации о доступных ресурсах и услугах.

**Количественные результаты:** Увеличение процента ухаживающих родственников, осведомленных о возможности бесплатного получения лекарственных препаратов и услуг социальной службы, с текущих 32% до 50%;

**Качественные результаты:** Уменьшение непроинформированной части целевой аудитории.

# НАШИ РЕКОМЕНДАЦИИ



## Рекомендации по Материальным, информационным, психологическим, социальным и иным потребностям ухаживающих родственников

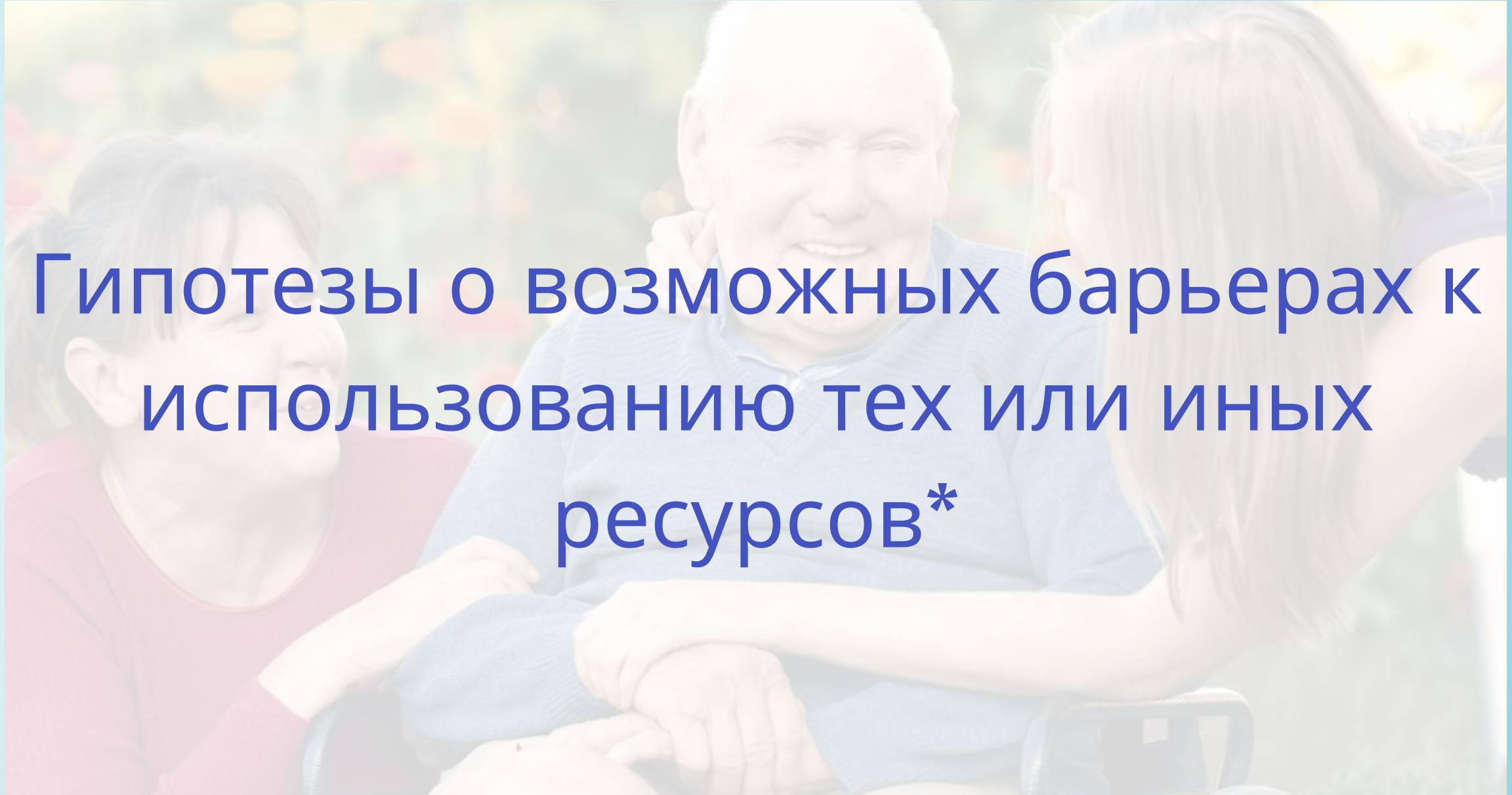
2. Развить партнерство с магазинами («Светофор», «Маяк», «Чижик», «Да!», «Верный», «Дикси») и аптеками («Эркафарм», «Мелодия здоровья», «Планета здоровья», «Неофарм») для предоставления скидок и специальных предложений для ухаживающих родственников:
- Установить партнерские отношения с магазинами продуктов питания для предоставления скидок или дополнительных услуг в приобретении продуктов;
  - Установить партнерские отношения с аптеками для предоставления скидок на лекарственные препараты.

### Количественные результаты:

- Увеличение процента ухаживающих родственников, использующих скидки и преференции в магазинах продуктов питания, с текущих 0% до 15%;
- Увеличение процента ухаживающих родственников, использующих скидки на лекарственные препараты в аптеках, с текущих 0% до 10%.

**Качественные результаты:** Уменьшение затрат со стороны ухаживающих людей. Возможность изменить распределение денежных ресурсов на иные нужды.

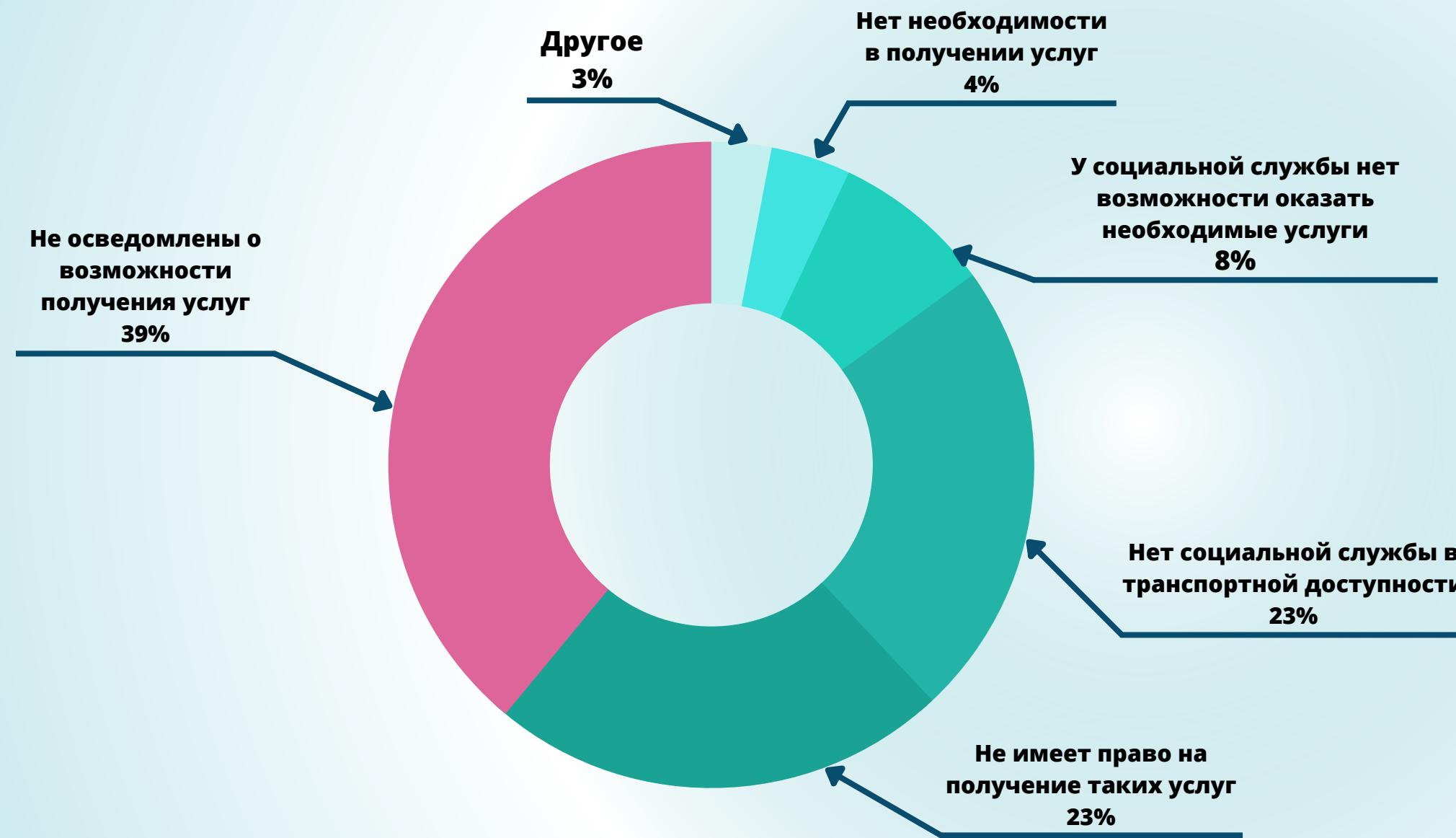
# 7



## Гипотезы о возможных барьерах к использованию тех или иных ресурсов\*

\*Блок результатов исследования по услугам, оказываемых некоммерческими организациями, для ухаживающих родственников

# Права на получение услуг



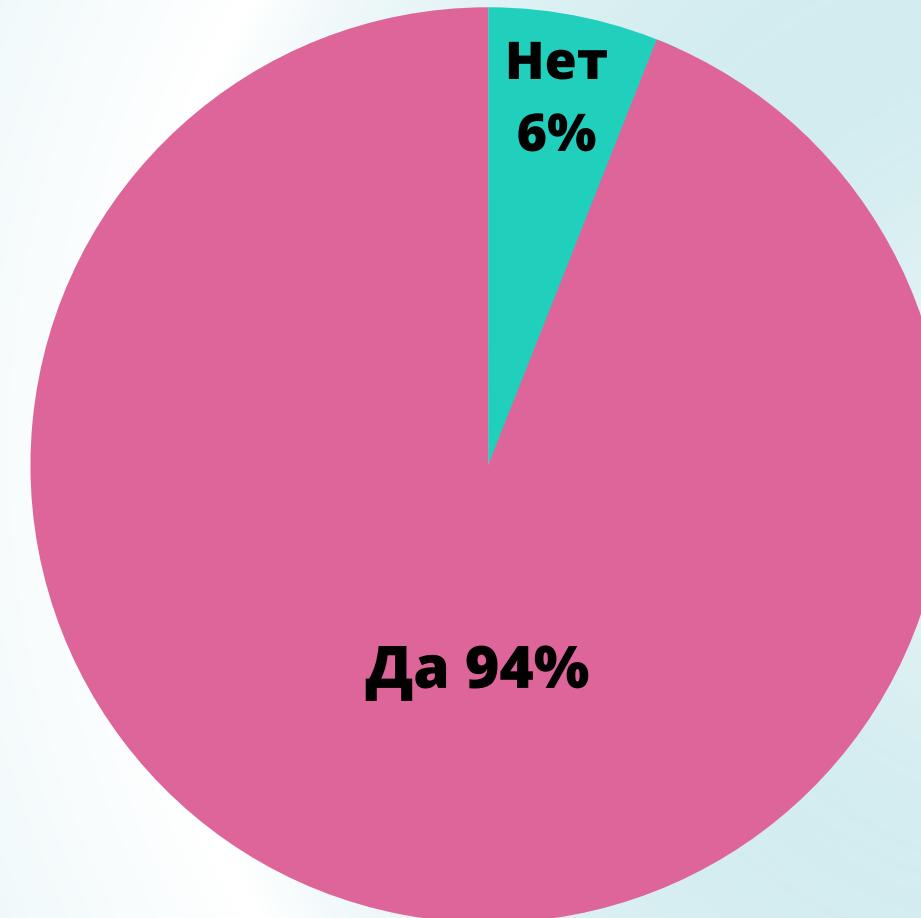
Исследование показало,  
что 23% ухаживающих  
родственников **не имеет**  
**права на получение**  
**соответствующих услуг.**

39% ухаживающих  
родственников **не**  
**осведомлены о**  
**возможности получения**  
**соответствующих услуг.**

База: 1041 ( основная выборка)

Q34. Если вы ответили «нет» на предыдущий вопрос, пожалуйста, укажите причины:

# Получение услуг ухаживающими родственниками



Всего 6% ухаживающих родственников **не получают какие-либо услуги от некоммерческих организаций (волонтеров)**

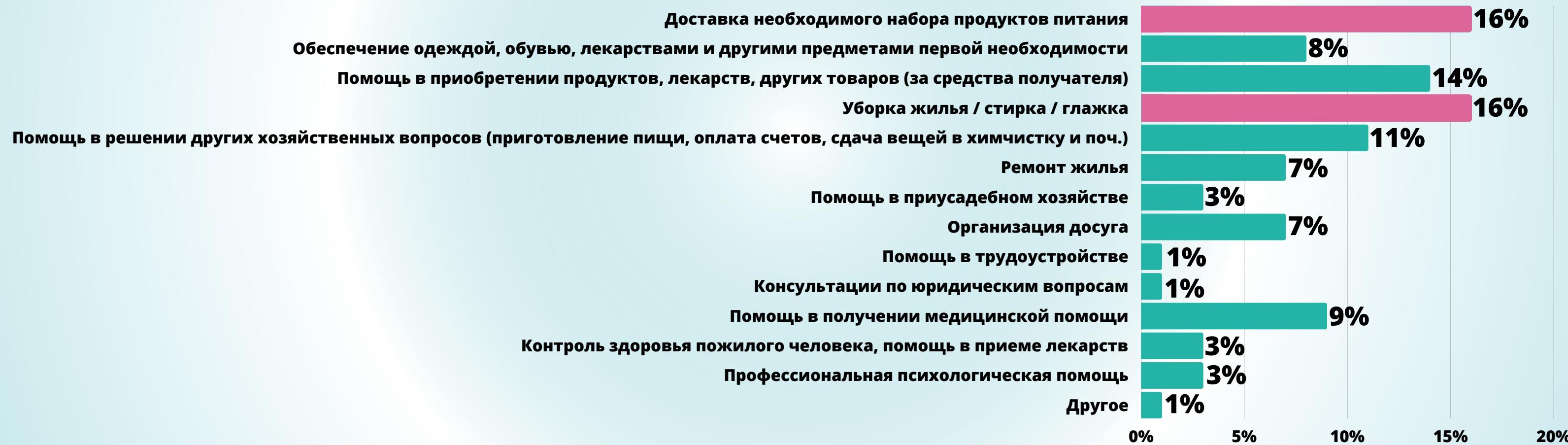
База: 1041 ( основная выборка)

Q35. Получаете ли вы или ваш пожилой родственник какую-либо помощь от некоммерческих организаций (волонтеров) в связи с состоянием вашего пожилого родственника:

# Услуги от некоммерческих организаций



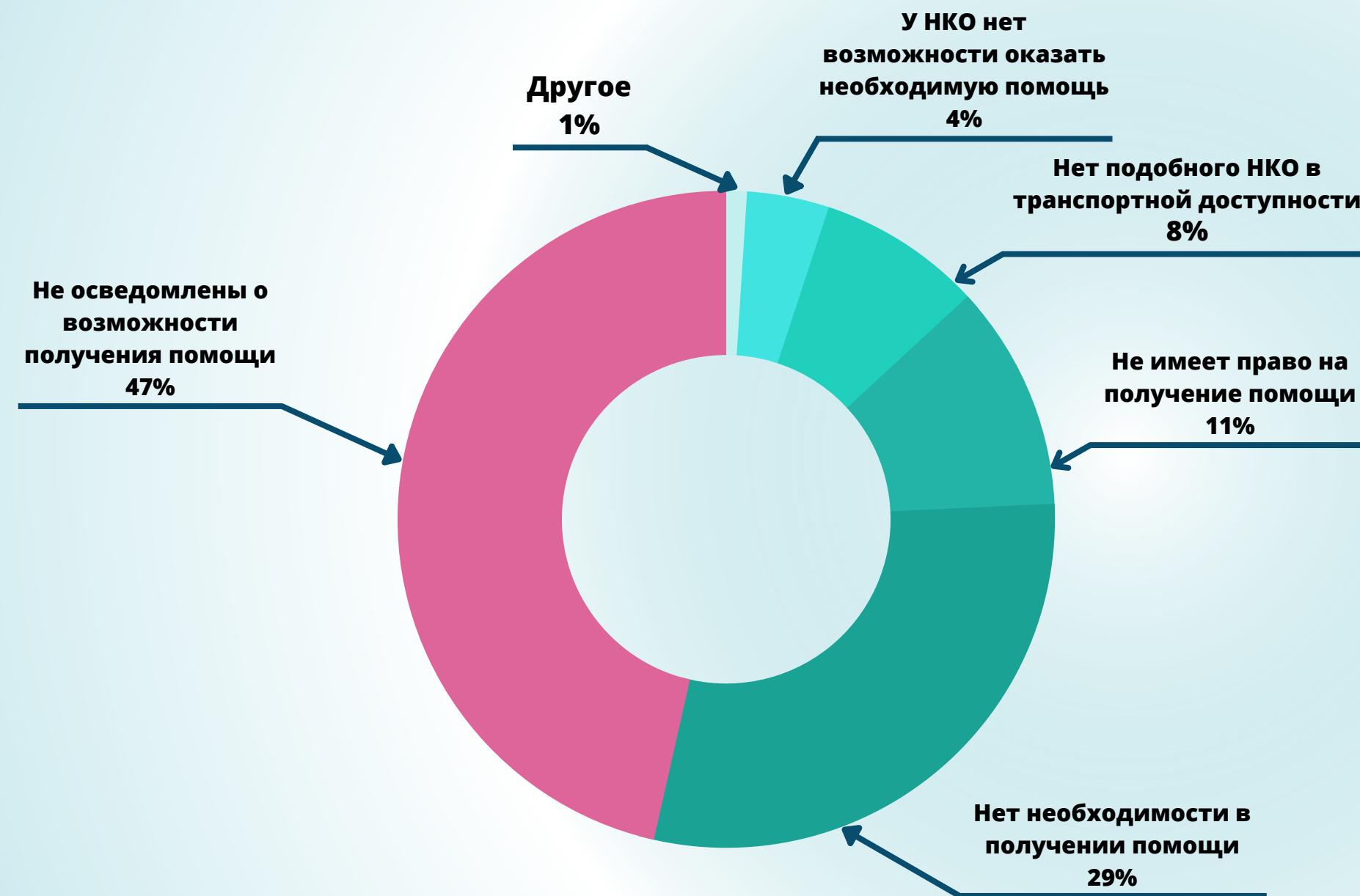
Наиболее популярными услугами у ухаживающих родственников являются **доставка необходимого набора продуктов питания** и **уборка жилья**, которые составляют по 16% каждой



База: 1041 ( основная выборка)

Q36. Если вы ответили “да” на предыдущий вопрос, то перечислите, пожалуйста, какую помощь вам оказывают некоммерческие организации (волонтеры):

# Причины неполучения услуг



**Наиболее распространенными** причинами не получения услуг от некоммерческих организаций являются:

- **неосведомленность о возможности получения помощи (47%)**
- и **отсутствие необходимости в получении помощи (29%)**

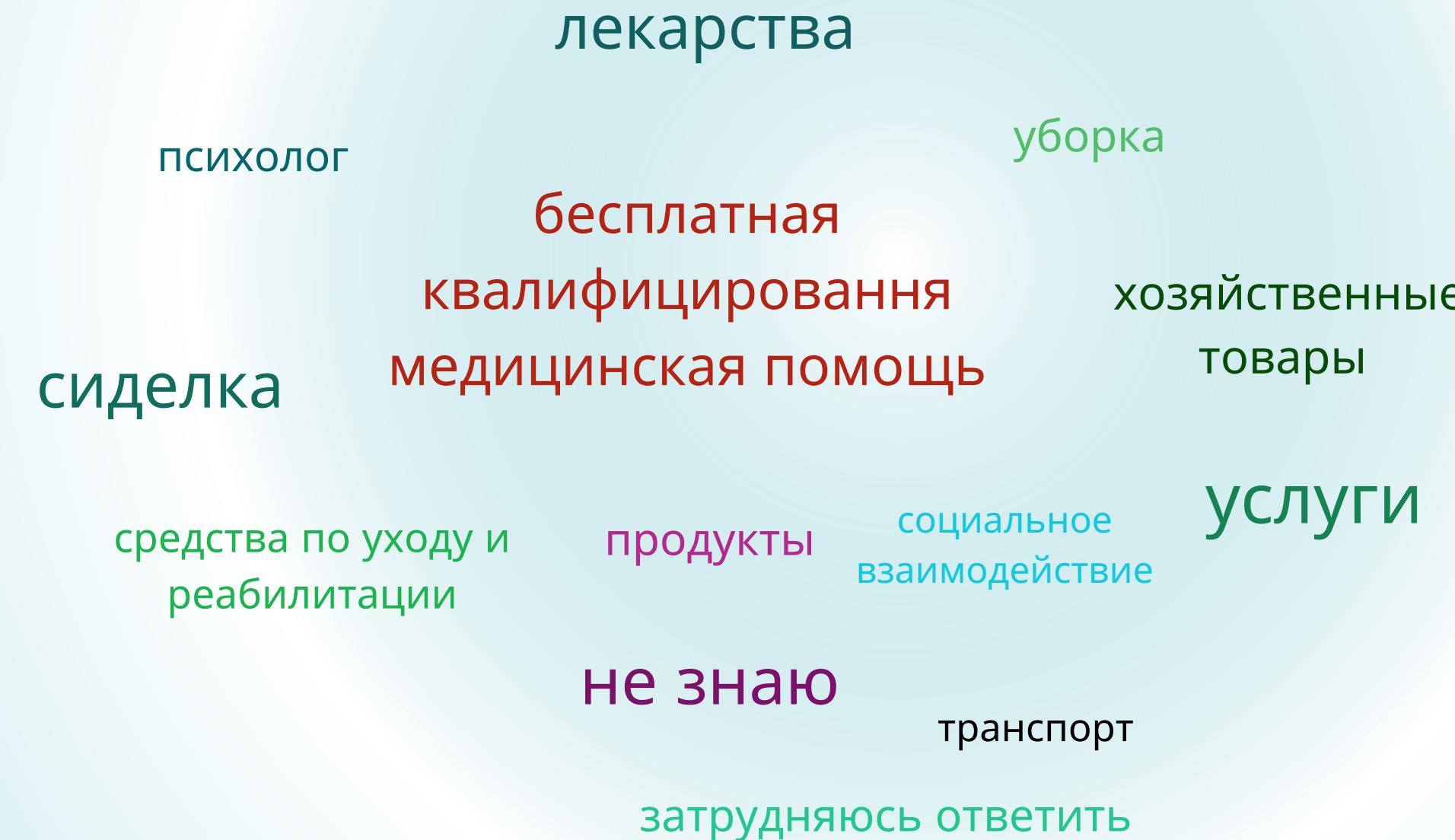
База: 1041 ( основная выборка)

Q37. Если вы ответили "нет" на предыдущий вопрос, пожалуйста, укажите причины:

# Необходимые услуги



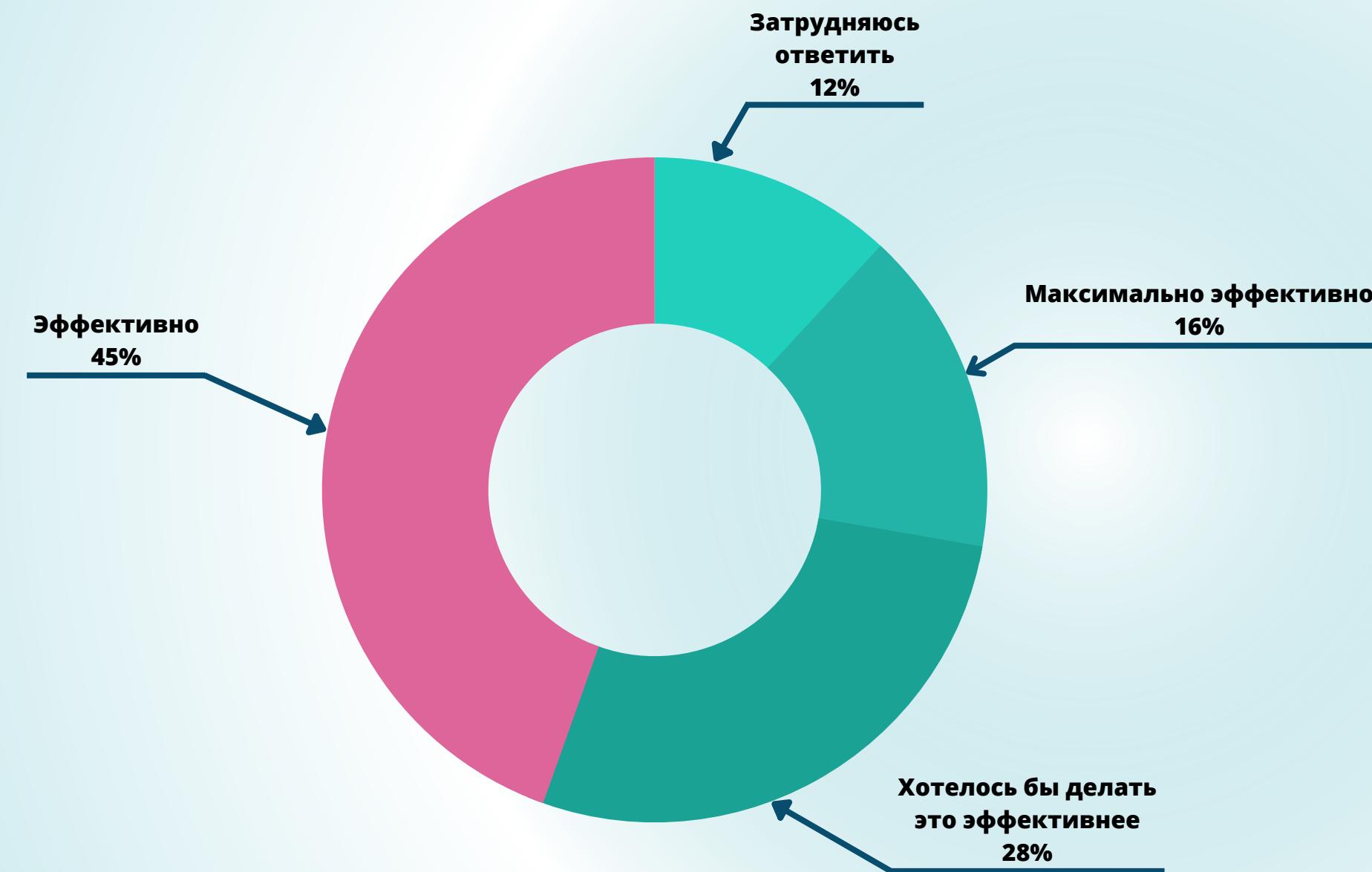
**Основные услуги**, в которых 74.09% респондентов чувствуют необходимость, не смогли найти их ни в бесплатном, ни в платном виде



База: 1041 ( основная выборка)

Q38. В каких услугах вы чувствуете необходимость, не смогли найти их ни в бесплатном, ни в платном виде (напишите своими словами через запятую)

# Эффективность ухода

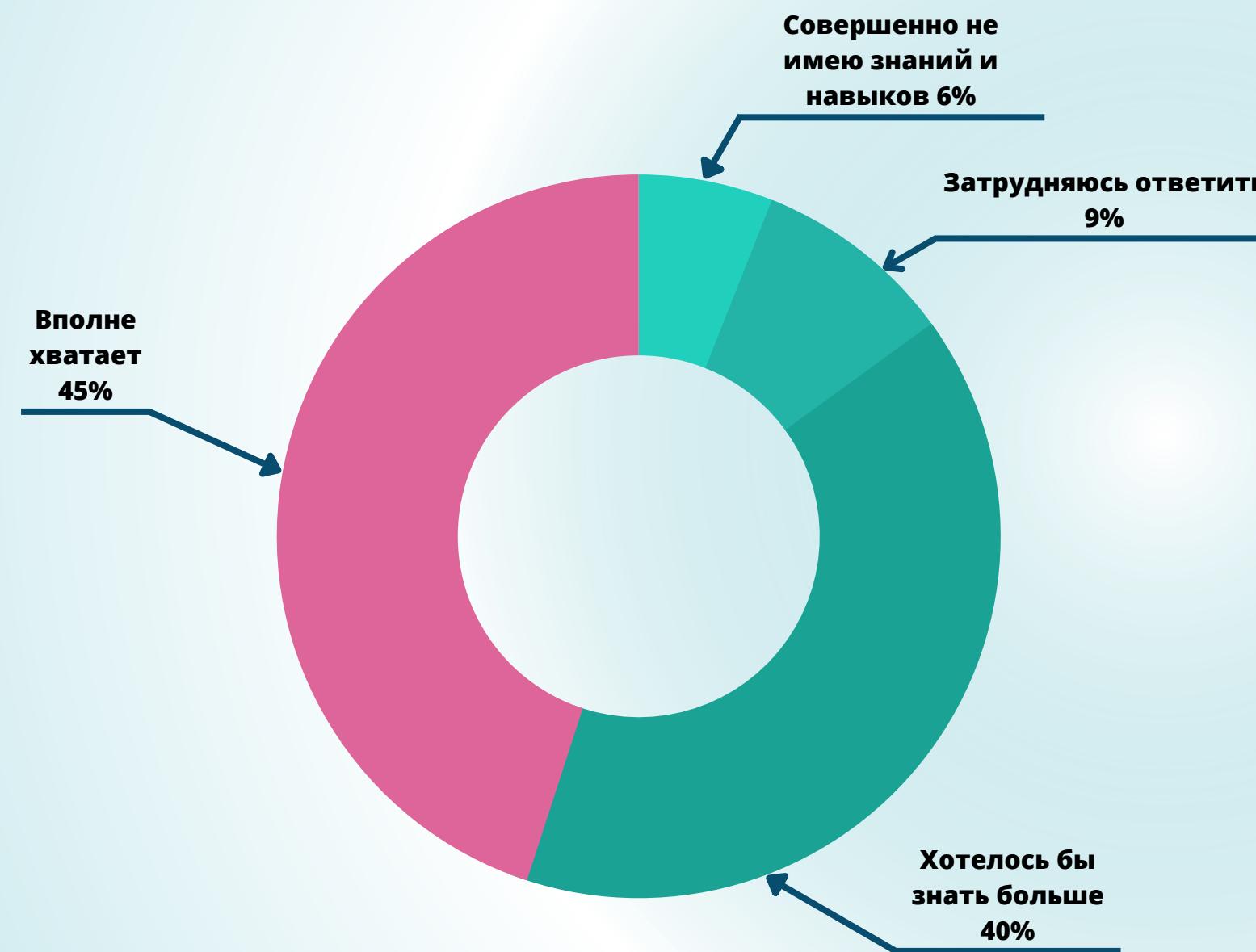


**Большинство** ухаживающих родственников (45%) считают, что оказывают помощь и уход подопечным **эффективно**.

База: 1041 ( основная выборка)

Q39. Насколько эффективно по вашему мнению, Вы оказываете помощь/уход подопечным?

## Полнота знаний и/или навыков для ухода за опекуемым



Исследование показывает, что у **большинства** ухаживающих родственников **имеются достаточные знания и навыки для осуществления ухода** (45%).

Однако существует **значительный процент** людей (40%), которым **хотелось бы знать больше**

База: 1041 ( основная выборка)

Q40. Как Вы считаете, хватает ли у Вас знаний и/или навыков для осуществления ухода?:

# НАШИ РЕКОМЕНДАЦИИ



## Рекомендации по поводу Гипотез о возможных барьерах к использованию тех или иных ресурсов

1. Провести информационно-просветительскую кампанию, направленную на устранение барьеров к использованию ресурсов и услуг:
  - Организовать консультации и тренинги для ухаживающих родственников с участием психологов, чтобы развеять стереотипы и предубеждения о посещении психологов.
  - Разработать информационные материалы о доступных услугах и правах ухаживающих родственников для распространения в местах, где они могут быть видны и доступны для целевой аудитории (аптеки, больницы, магазины).

# НАШИ РЕКОМЕНДАЦИИ

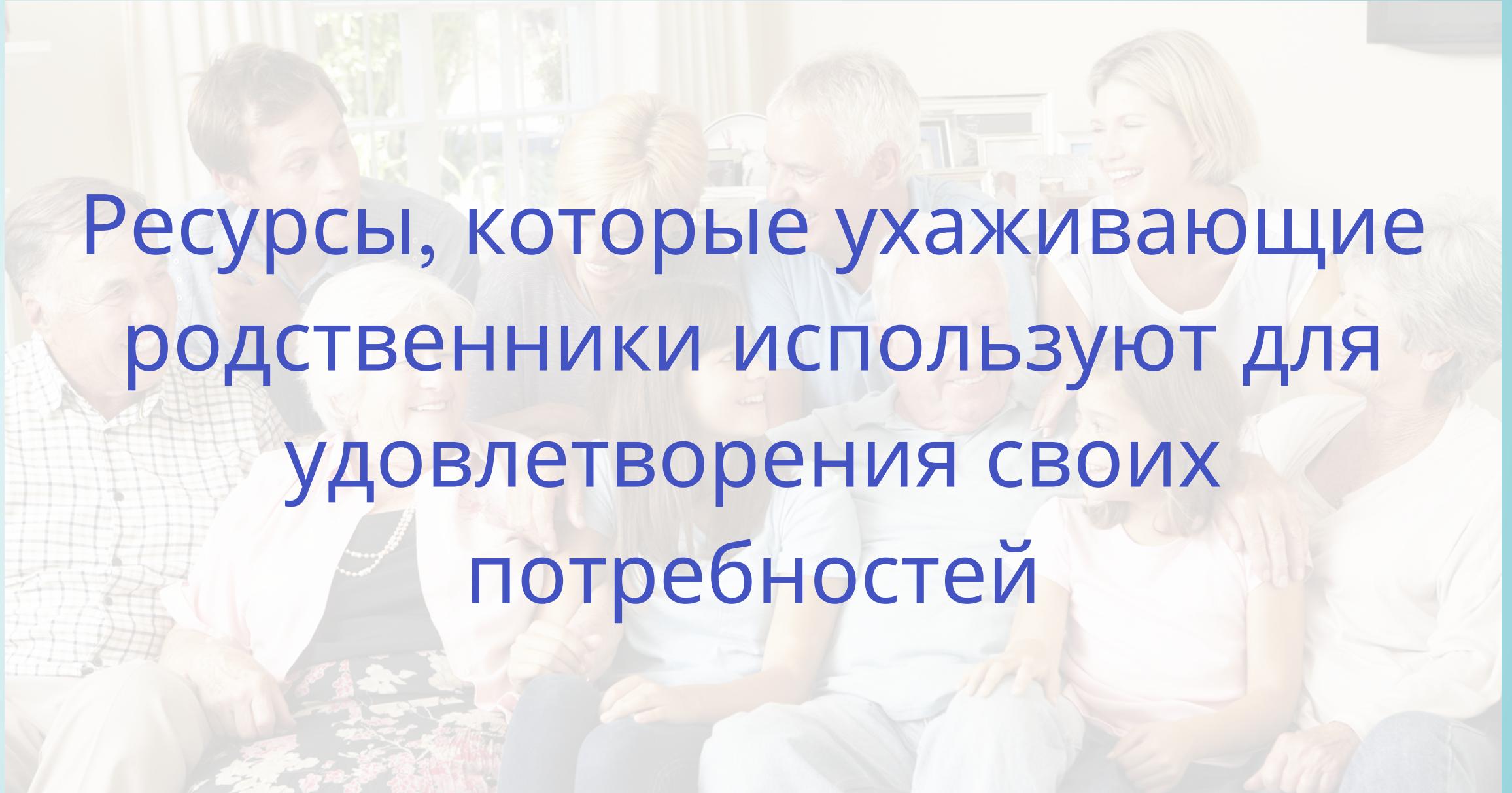


## Рекомендации по поводу Гипотез о возможных барьерах к использованию тех или иных ресурсов

### Количественные результаты:

- Увеличение процента ухаживающих родственников, имеющих право на получение услуг, но не осведомленных об этом, с текущих 39% до 60%;
- Увеличение процента ухаживающих родственников, осознающих необходимость получения услуг и преодолевающих психологические барьеры, с текущих 23% до 40%;
- Увеличение процента ухаживающих родственников, получивших информацию о доступных услугах и правах, с текущих 0% до 30%.

**Качественные результаты:** Уменьшение размера аудитории, которая не получает услуги из-за неосведомлённости.



Ресурсы, которые ухаживающие  
родственники используют для  
удовлетворения своих  
потребностей

## Информационные ресурсы для ухаживающих родственников



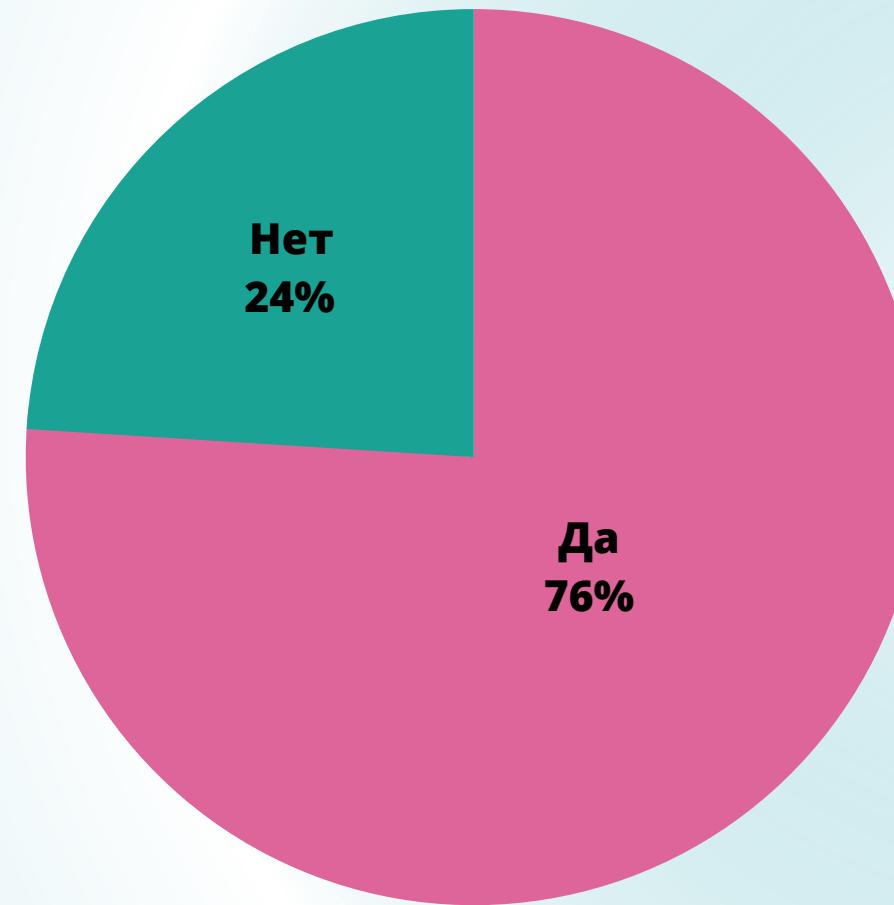
Исследование показывает, что **основная часть** (44%) ухаживающих родственников **черпает информацию по особенностям ухода за пожилыми родственниками из информационных материалов в Интернете**. Также хотим заметить, что 36% респондентов получают информацию через **общение с людьми с похожими обстоятельствами**.



База: 1041 ( основная выборка)

Q41. Из каких источников вы черпаете информацию по особенностям ухода за пожилым родственником:

# Полнота и корректность информации

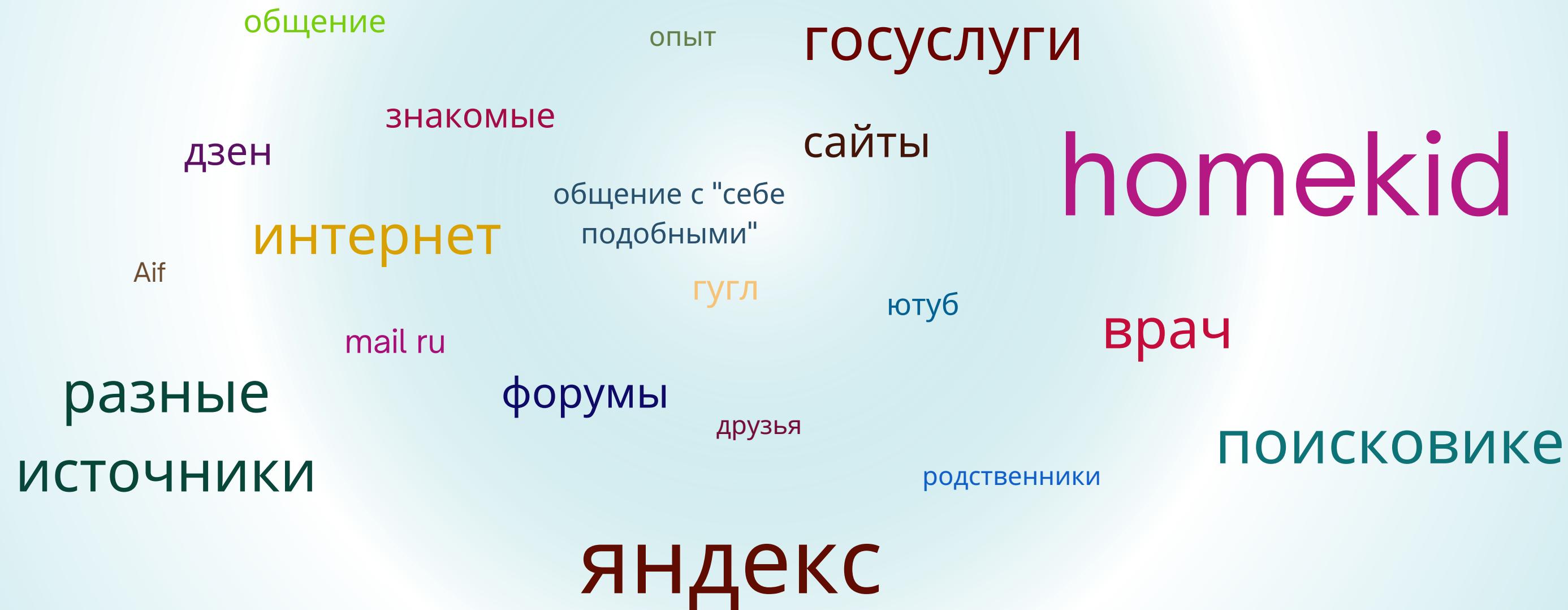


**Большинство** ухаживающих родственников (76.27%) считают, что **им предоставляется достаточно информации**.

# Ключевые источники информации



**Основные источники**, которые 72.26% респондентов используют для получения информации по особенностям ухода за пожилым.



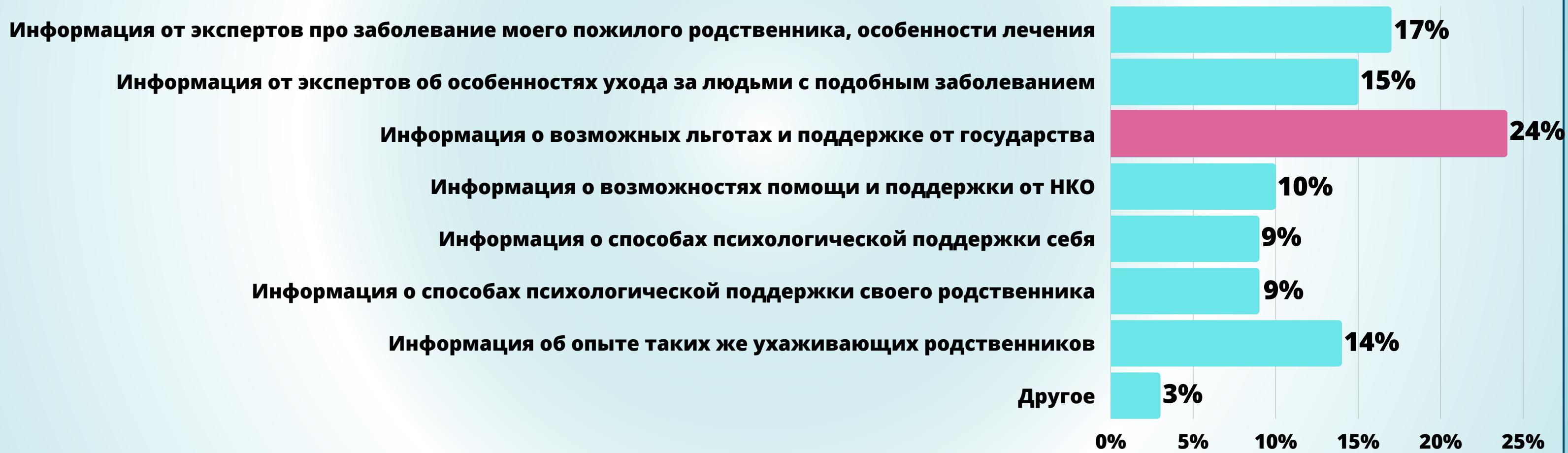
База: 1041 ( основная выборка)

Q43. Пожалуйста, дайте ссылку (напишите название) ключевого ресурса, из которого вы чаще всего черпаете информацию по особенностям ухода за пожилым

# Нехватка информационных ресурсов



Исследование показывает, что 24% ухаживающих родственников **хотелось бы получать больше информации о возможных льготах и поддержке от государства.**



База: 1041 ( основная выборка)

Q44. Какой информации вам хотелось бы получать больше:

# НАШИ РЕКОМЕНДАЦИИ



## **Рекомендации по поводу ресурсов, которые ухаживающие родственники используют для удовлетворения своих потребностей**

Развитие партнерства с государственными организациями:

- Вступление в партнерство с государственными организациями(больницами/ поликлиниками, «МУ КСЦОН») предоставляющими информацию и льготы для ухаживающих родственников.

**Новизна решения:** Создание механизма обратной связи с государственными организациями для передачи обратной связи от ухаживающих родственников о неудовлетворенных потребностях и предложениях по улучшению существующей поддержки.

**Количественные и качественные результаты:** Увеличение числа ухаживающих родственников, получающих льготы и поддержку от государства, на 20% и повышение уровня удовлетворенности оказываемой поддержкой на 30%.