



«Пятёрочка» помогла вернуться домой 7 000 пожилым людям с когнитивными нарушениями

Торговая сеть «Пятёрочка», входит в X5, совместно с поисково-спасательным отрядом «ЛизаАлерт» и ЦППЛ подвела итоги работы проекта «Островок безопасности» с момента запуска в 2019 году. За 8 лет реализации инициативы помощь в магазинах сети получили порядка 7 000 человек старшего поколения с когнитивными нарушениями, в том числе с деменцией.

Проект действует в рамках программы устойчивого развития «Пятёрочка с заботой» и охватывает магазины во всех 75 регионах присутствия. В любой точке сети потерявшимся детям или дезориентированным взрослым сотрудники оказывают необходимую помощь, а сам магазин становится безопасным местом для найденного в ожидании близких, волонтеров или экстренных служб.

Свыше 75% всех обращений приходится на людей старшего поколения с когнитивными расстройствами. Они могут забыть свой адрес, перестать узнавать знакомые улицы, путаться в именах или не понимать, как оказались далеко от дома. В таких ситуациях ближайший магазин «у дома» становится местом, где проблему человека вовремя заметят и помогут вернуться к родственникам.

Работа по каждой заявке начинается с оценки состояния найденного человека и обстоятельств. Сотрудники магазина обращаются в центр реагирования проекта, специалист которого помогает мягко установить контакт, выяснить ключевые детали и определить алгоритм действий – от вызова волонтеров до привлечения полиции или скорой помощи. До прибытия помощи сотрудник магазина или неравнодушный прохожий остаётся рядом и действует по указаниям эксперта.

Единой инструкции на все случаи не существует: кто-то охотно идёт на диалог, кто-то замыкается или пытается уйти, а у кого-то резко ухудшается самочувствие. Поэтому специалисты линии реагирования проекта постоянно остаются на связи и контролируют действия шаг за шагом с учётом физического и эмоционального состояния человека.

В июле 2026 года в Курске на остановке напротив автовокзала заметили 93-летнюю Лидию. Женщина была с вещами и ключами, но не могла вспомнить адрес и называла несуществующую улицу. Растерянную женщину привели в ближайшую «Пятёрочку». Администратор Даниил Носов поговорил с ней, передал сведения на линию реагирования и оставался рядом около двух часов – даже после закрытия магазина, пока на помощь не приехали волонтеры.

«Сначала она была растеряна и боялась. Я спокойно объяснил, что мы хотим помочь, предложил попить воды. Мы с коллегой разговорились с ней о семье, и постепенно Лидия прониклась доверием. Больше всего я переживал за её здоровье, поэтому было принципиально не оставлять её одну, несмотря на окончившуюся смену», – рассказал Даниил.

Похожая история месяцем ранее произошла в селе Толмачёво Новосибирской области. Там местная жительница встретила 89-летнего Петра, у которого на одной ноге был кроссовок, а на другой – лишь носок. В магазине администратор Владимир Огарков оперативно связался со специалистами проекта «Островок безопасности». Им удалось найти сына пенсионера, но тот находился в дороге и мог приехать только через два часа. Когда мужчина начал тревожиться и порывался уйти, сына связали с дедушкой – знакомый голос успокоил Петра, и он спокойно дождался встречи.

Ещё один случай зафиксировали 6 августа в Орске. Сотрудники магазина обратили внимание на растерянную горожанку и сразу позвонили на линию реагирования. Специалистам удалось найти телефон её сына, но он находился слишком далеко. С его согласия администратор Анара вместе с коллегами лично проводила пожилую женщину до дверей квартиры.

Обратиться к персоналу магазина может любой человек, который заметил потерявшегося человека. Для этого



не требуется специальных навыков. Главное – общаться доброжелательно, спокойно, не пытаться самостоятельно вести человека по названному им адресу или вызывать ему такси, а также не досматривать личные вещи без разрешения. Все дальнейшие инструкции подскажет специалист линии реагирования проекта.

Инициатива «Островки безопасности» объединяет инфраструктуру магазинов «у дома» и глубокий опыт поисковиков. Сотрудники торговой сети обеспечивают первичную заботу и защищённость, а специалисты «Центра поиска пропавших людей» (ЦППЛ) и «ЛизаАлерт» берут на себя координацию действий по заявке, взаимодействие с профильными службами, а также делают все необходимое для поиска родных и дома найденного.

[Ссылка на публикацию](#)