

Коллеги попросили написать небольшой анализ происходящего в лесу.

Начну я с благодарности коллегам, которые огромными усилиями удерживают ситуацию под контролем. Сейчас с максимальным напряжением работают все, вовлеченные в поисково-спасательные работы (ПСР) в лесу: координаторы, руководители, участники поисковых групп, кинологи, водители. Отдельно хочу поблагодарить коллег, которые разрабатывают, развивают и поддерживают ИТ решения без которых наша работа была бы неэффективна до полной невозможности справиться с валом заявок.

Что происходит?

В лесу происходит черная трагикомедия на грани фарса. Ну или если коротко, то у нас регулярный ежегодный кризис.

Сошлось сразу много причин: долгий период жаркой сухой погоды, когда в лесу ничего не росло, продолжающиеся ограничения с поездками из-за пандемии, резкая смена погоды и урожай грибов.

В итоге ближайший аналог происходящего это миграция копытных в Африке. На загородных трассах местами трудно запарковать машину. Сограждане тысячами ломаются в лес, мало интересуясь безопасностью, примерно так зебры бросаются в реку с крокодилами: остекленевший взгляд, неудержимая тяга к дальнему берегу и уверенность, что крокодил съест кого-то другого. Ну не меня же, в самом деле.

Вполне естественно такие массовые набеги в лес ведут к массовым же случаям потери ориентации.

Тут в ход вступает следующий набор факторов:

- Поколения все же меняются. На смену трехсуточным задержкам с заявкой приходят обращения типа «я 15 минут не могу найти машину, куда идти?»;
- Восприятие спасательной службы как сервиса по устранению неудобств. Растет доля обращений, не связанных с угрозой жизни и здоровью;

Массовое посещение лесов и снижение порога обращений ведет к резкому росту количества заявок: с 14 августа не было ни одного дня с количеством заявок меньше 20, 21 августа заявок было 68. Из-за неравномерности поступления заявок в пиковые моменты заявки поступают раз в 5 минут.

При этом значительная часть заявок тривиальны в работе. Но даже тривиальная заявка это не 5 минут. В результате система управления ПСР испытывает грандиозные перегрузки. Пока мы ее поддерживаем ситуативными решениями: подключаем дополнительных людей, разгребая локальные проблемы, повышаем скорость работы.

Как бывает каждый сезон, чем больше заявок, тем лучше взаимодействие разных служб. Очевидная недостаточность ресурсов значительно повышает интерес к сотрудничеству. К 2021 году мы подошли в хорошей позиции: технический уровень коллег из штатных служб вырос, у нас сильно улучшилась коммуникация за счет рутинного использования мессенджеров и открытой ГИС нашей разработки, которой пользуются многие участники ПСР. В области взаимодействия мы подходим к пределу горизонтальной координации. ЦУКС успешно выполняет роль аккумуляции и распределения информации, координации служб, но собственно управление работами остается «серой зоной», в чем есть свои плюсы и минусы.

Что делать?

Кроме ситуативных мер нам потребуется пересмотреть организацию работ в целом. Кроме описанной выше картины с ростом количества обращения, происходят и другие изменения:

- Растет доля обращений со смартфонами;
- Из-за смены поколений растет средний уровень технической грамотности (использование смартфонов)

Все вместе требует изменения подхода к опросу, сбору информации, способам вывода по телефону и поисков на местности. Это задача для всего сообщества РПСР и КПСР в межсезонье.

Также очевидно, что нам нужно еще больше вкладываться в ресурсную базу. В первую очередь нам нужны люди, причем если раньше ключевым вопросом были полевые ресурсы, а перегрузка координаторов и руководителей (КПСР и РПСР) была привычной, но терпимой, сейчас нехватка ресурсов по управлению и координации становится приоритетной. До некоторой степени эта нехватка компенсируется средствами автоматизации, без которых вся работа уже давно встала бы колом, но даже прекрасными средствами должен пока что пользоваться специалист. Подготовка такого специалиста требует полевого опыта и не может быть радикально ускорена.

Техническое оснащение у нас растет: возобновились работы с БПЛА, в ближайшей перспективе появится квадроцикл, отсутствие которого резко ограничивает наши возможности по быстрой эвакуации из отдаленных районов. Эта работа будет продолжена и также отразится на отряде в целом.

Мы постепенно переходим от «легкого» отряда, который не имеет базы, тяжелого снаряжения, имеет простую структуру управления к «тяжелому». Это следующий этап развития, который снова потребует от нас пересмотра привычных практик, но позволит в очередной раз увеличить наши возможности по оказанию помощи людям.

В общем мы пока что следуем простой идее: надо эффективно работать, извлекать и применять опыт, постоянно совершенствовать практики работы. Еще при этом надо не сдохнуть от перегрузки и тогда можно будет в очередной раз сказать: «Все, что нас не убивает, делает нас сильнее».

Статистика

Главная величина: в 2021 прекращено без результата менее 1,5% случаев. Это большое достижение всего спасательного сообщества. Резкий рост нагрузки не увеличил количество прекращенных ПСР. Это очень хороший результат.

	14-28 августа 2021		2021		2020	
Завершены	487	99,6%	839	98,6%	1763	98,8%
Прекращены	2	0,4%	12	1,4%	21	1,2%
	489		851		1784	

В структуре завершенных ПСР значительных изменений не произошло.

	14-28 августа 2021		2021		2020	
Вышел самостоятельно	230	47,2%	362	43,1%	616	34,9%
Найден родственниками или случайными людьми	37	7,6%	76	9,1%	162	9,2%
Выведен по телефону ПСО "Экстремум"	83	17,0%	121	14,4%	336	19,1%
Найден ПСО "Экстремум"	12	2,5%	22	2,6%	94	5,3%
Выведен по телефону другими спасателями	33	6,8%	53	6,3%	119	6,7%
Найден другими спасателями	55	11,3%	113	13,5%	238	13,5%

Локализован ПСО "Экстремум", выведен другими спасателями	22	4,5%	39	4,6%	20	1,1%
Найден совместно ПСО "Экстремум" и другими спасателями	5	1,0%	6	0,7%	89	5,0%
Найден вне зоны поиска	1	0,2%	10	1,2%	32	1,8%
Другое	9	1,8%	37	4,4%	57	3,2%
Всего	487		839		1763	

Улучшение взаимодействия позволяет комбинировать сильные стороны нас и штатных коллег, поэтому растет доля совместных работ, когда мы локализуем и передаем координаты коллегам.

Нами выполняется значительная часть выводов по телефону, но мы чем дальше, тем больше отстаем от коллег по поискам на местности. Это хорошее отставание, поскольку оно показывает эффективность работы коллег, которые за счет наличия дежурных смен в разных районах Ленобласти могут быстро прибыть на место. Также растет активность и эффективность наших коллег из волонтерских организаций, в первую очередь Лиза Алерт и «Отклик».

В то же время это повод для нас уменьшить время реакции и подкрепить ресурсы управления дополнительными полевыми ресурсами. Сокращение времени реакции и способность быстро завершать поиски очевидно соответствует интересам потерявшихся.

С точки зрения того, насколько потерявшиеся и их родственники способны решать проблемы самостоятельно, ситуация стабильна:

	14-28 августа 2021		2021		2020	
Справились сами	267	54,8%	438	52,2%	778	44,1%
ПСР выполнены "Экстремумом"	95	19,5%	143	17,0%	430	24,4%
ПСР выполнены другими спасателями	88	18,1%	166	19,8%	357	20,2%
ПСР выполнены совместно	27	5,5%	45	5,4%	109	6,2%
Прочее	10	2,1%	47	5,6%	89	5,0%

Около половины случаев решается силами потерявшихся, родственников и случайных людей, из-за более ранних обращений в простых случаях доля таких случаев растет.

Нашими силами решается значимая часть случаев, причем чем больше нагрузка, тем больше приходится на нас, поскольку ресурсы штатных служб быстро исчерпываются. Они продолжают успешно вести ПСР на местности, но не могут взять на себя массовые выводы по телефону.

Доля совместных работ стабильна и, видимо, отражает общие потребности в кооперации.

Выводы

У нас очередной тяжелый сезон (каждый сезон тяжелый) со своей спецификой. Новые проблемы поверх проблем, успешно решенных ранее.

Как всегда, не хватает всего, но мы работаем над этим.

Впереди сентябрь и октябрь. Коллеги, я в вас верю. Давайте поднажмем.