

**Руководство по удаленной организации сложных спасработ  
для координаторов, руководителей, МКК, ФСТР**

## Введение

Данное Руководство представляет собой сборник практических рекомендаций по удаленному оказанию помощи туристским группам, оказавшимся в аварийной ситуации во время проведения похода. Руководство разделено на тематические разделы и подразделы и охватывает все стадии от сбора материалов, необходимых для оказания помощи группе, на стадии подготовки к защите маршрута, до транспортировки пострадавшего на родину. Отдельные разделы посвящены организации и структурированию штаба по проведению спасработ, взаимодействию с тур группой, родственниками участников группы и пострадавшего, общению со спасательными организациями, СМИ и страховыми компаниями. Широкое внимание уделено тонкостям медицинского сопровождения пострадавшего как в условиях стационара за границей так и при его транспортировке и оказании медпомощи уже по месту жительства. Большое внимание уделяется необходимости контроля состояния здоровья и своевременной замены самих членов штаба с целью сохранения их физического и ментального здоровья.

Наше Руководство будет полезным не только для горных туристов. Многие разделы и рекомендации в нем универсальны и одинаково хорошо сработают в самых разных условиях и ситуациях. Данные материалы помогут свести к минимуму тяжесть последствий несчастных случаев при проведении туристских походов и оказать помощь пострадавшему в самые короткие сроки и максимально профессионально.

Работа над Руководством началась в 2022 году, когда стало очевидно, что имеющихся на тот момент материалов катастрофически не хватало для оказания помощи группе. Спасработы проводились в авральном режиме, а контроль над ситуацией был практически потерян. Тогда мы ощутили острую необходимость в формировании источника информации по удаленному оказанию помощи тур группам. Мы провели детальный анализ наших спасработ и сформировали последовательный список направлений по организации и удаленному проведению сложных спасработ и впоследствии дополняли и развивали его. Начавшись всего с 20 практических советов на данный момент наше Руководство содержит более 200 развернутых практических рекомендаций с подробными комментариями и примерами.

В 2025 году данное руководство было существенно переработано и дополнено с помощью

Алёны Зверевой

Екатерины Барковской

Екатерины Бирючевой

Александры Мурановой

Данилы Рыжова

Мы благодарим коллег, принявших участие в спасработках в 2025 году, за проделанную работу, и что они нашли время описать полученный опыт и сформировать новые разделы.

Мы постоянно анализируем возникающие аварийные ситуации, связываемся непосредственно с участниками событий и дополняем наше Руководство новыми разделами и отдельными рекомендациями, в связи с чем просим направлять имеющиеся предложения и дополнения на эл. почту: [isochina@mail.ru](mailto:isochina@mail.ru)

Данный текст доступен только для личного ознакомления. Просим воздержаться от его полного или частичного копирования без письменного согласия автора, так как он зарегистрирован как объект авторского права и находится под защитой закона об авторских правах.

## Оглавление

Цели и задачи	6
Требования к выбору координатора	6
Работа координатора до похода	6
Подготовка группы к возможному НС	8
Работы координатора при возникновении аварийной ситуации	9
Работа штаба	10
Основные задачи штаба при проведении спасработ:	11
Основные задачи координатора при проведении спасработ:	11
Общение со СМИ	11
Организация записей	12
Связь с группой во время спасработ	13
Работа с организациями, непосредственно вовлеченными в спасработы	14
Работа со страховой компанией	15
Организация консультаций группы/пострадавшего с медиками	17
Морально-этические аспекты проведения спасработ	18
Роль ФСТР в проведении спасработ	18
Рекомендации по психологии	21
Работа координатора с собственным состоянием	21
Помогайте друг другу	22
Работа с родственниками	23
Общие рекомендации	23
Общение с родственниками участников, которые непосредственно не пострадали.	23
Работа с родственниками пострадавшего	24
Как сообщить о смерти близкого человека	25
Варианты реакции	26
Дальнейшая работа	28
Создание чата для родственников	28
Репатриация	29
Определение	29
Репатриация пострадавшего (далее будем называть медицинской транспортировкой)	29
Оплата	29
Компания	29
Работы	30
Медицинская оценка транспортабельности пациента	31

Оформление документов	32
Организация медицинского сопровождения	32
Подготовка специального транспортного оборудования и транспортировка	33
Продолжение лечения после медицинской транспортировки до места проживания	34
Посмертная репатриация	36
Оплата	36
Компания	37
Работы	37
Оформление документов	37
Бальзамирование и гроб для транспортировки	38
Транспортировка	38
Нюансы	38
Приложение 1	40

## Цели и задачи

- обобщение и систематизация полученного опыта спасработ;
- определение основных задач в спасработах и правильного их распределения;
- выработка плана действий для повышения готовности всей структуры туризма оказывать помощь группам на всех уровнях.

## Требования к выбору координатора

В идеале, координатор должен обладать следующими свойствами, ну или хотя бы стремиться к ним:

- **иметь опыт горных походов**, хоть как-то соизмеримый с той категорией похода, который он будет курировать. Если такая ситуация выпадет на человека, который горы видел только издали, — ситуация обречена на провал. Человек без опыта горных походов не сможет оценить нестандартные варианты движения группы, ответить на вопросы, что именно на месте сможет или не сможет сделать группа, дать оценку того или иного участка местности. Если координатором становится человек без опыта, у него должны быть контакты тех, кто сможет помочь
- **иметь достаточное количество свободного времени**. Проведение сложных спасработ никак не сочетается ни с какой работой. В случае наступления аварийной ситуации координатор должен иметь возможность на неопределенный продолжительный срок отложить абсолютно все свои дела и заниматься только спасработами;
- на время проведения спасработ координатор должен **находиться в зоне с уверенным наличием интернета и мобильной связи** и не покидать эту зону до завершения спасработ;
- хорошо, если координатор **не состоит в близких родственных отношениях** с кем-либо из группы. Личная вовлеченность мешает объективно оценивать ситуацию, кроме того, может служить для координатора дополнительным травмирующим фактором при НС.

## Работа координатора до похода

Еще до похода перед координатором стоит задача получить от руководителя похода максимально подробную информацию о маршруте (удобно, если группа выделяет отдельного участника, который занимается сбором информации согласно [чек-листу](#) и присылает комплект документов координатору:

1. детализированный план-график группы;
2. все запасные и аварийные варианты, известные группе, даже возможно сверх заявленных;
3. карты и треки на маршрут, которые есть у группы. Плановый трек маршрута должен быть отрисован полностью согласно последним планам группы;
4. описания препятствий ровно в том виде, в котором они будут взяты с собой;
5. копию маршрутной книжки (полный скан/фото после защиты и получения всех подписей). Все подписи участников похода должны быть подлинными.

Был случай, когда координатор обратился в МКК с просьбой предоставить маршрутную книжку для оказания помощи группе, оказавшейся в аварийной ситуации, и ему было отказано.

6. сканы/фото паспортов участников (обязательно тех, которые будут взяты на маршрут);

Если поход проходит за пределами РФ, то необходимы сканы обоих паспортов: внутреннего и заграничного.

7. сканы/фото или цифровые копии страховых полисов;
8. сканы полисов ОМС;
9. необходимо обеспечить доступ координатора к медицинским опросникам участников; по понятным причинам не стоит выкладывать их в открытом доступе, однако координатор должен понимать, где он может найти опросники, если произойдет НС;
10. обратные билеты группы (+ коды бронирования);
11. контактные данные всех родственников, которых может быть важно оповестить в случае ЧП. Важно указывать контакты родственника/близкого человека, который при НС сможет адекватно отреагировать и чем-то помочь.

12. пароли от телефонов/ноутбуков/электронной почты (оставить родственникам или друзьям);

13. данные работы, на случай, если потребуется передать информацию об опоздании;

Информация о работодателе должна поставляться в форме пригодной для открытия больничного листа (Наименование организации, должность);

14. информацию (в идеале — план-график маршрута) о других группах в районе проведения вашего похода, контакты их руководителей и координаторов;

15. максимально полный перечень средств связи, которые будут иметься у группы с собой (не только номер спутникового, но и номера мобильных для тех, кто их собирает брать в горы). Для всех сим-карт также должен быть указан оператор связи;

16. доступ к личным кабинетам средств связи, имеющихся у группы (Iridium, Thuraya, ...), для возможности пополнения баланса и изменения настроек. Если

аппараты или сим-карты были арендованы — информацию о компании, номере заказа. Желательно заранее списаться с компанией и обсудить, как они будут реагировать на запросы от координатора;

17. список снаряжения и аптечки. В списке снаряжения важна информация по моделям раций и всему техническому снаряжению, в аптечке — о реальном количестве взятых на маршрут медикаментов;

18. руководитель (или его помощник) должен специально для вас разработать список организаций и лиц для района (страны) данного похода, к которым вы должны обратиться за помощью в случае НС.

19. руководитель должен передать вам контакты человека, который со стороны турклуба организует группу по проведению спасработ и передаст информацию в МКК, если предполагается, что руководить проведением спасработ будет не координатор;

20. договоритесь заранее с руководителем, МКК, представителями вашего клуба о том, как именно и с какой частотой будет появляться информация о движении группы в открытом доступе. Помните, что внезапное прекращение появления информации вызовет очень много тревоги. Если публикация информации о НС в открытом доступе неприемлема, договоритесь заранее о сообщении, которое появится на сайте/в соцсетях при наступлении НС (например: группа изменила маршрут по техническим причинам, по всем вопросам обращайтесь к “контакт”).

Вы должны детально изучить все материалы и свободно ориентироваться в информации. «Пройдите» маршрут вместе с руководителем по карте. Проговорите те отрезки похода, уйти откуда будет особенно сложно. Обсудите с руководителем регламент связи и действия (ваши и группы) в случае отсутствия связи (особенно, внезапного).

*Если вы отнесетесь к предпоходной проработке материалов с пренебрежением, всю эту информацию вам придется искать самим в процессе проведения спасработ.*

## **Подготовка группы к возможному НС**

- Начинайте предварительную защиту маршрута заранее, в идеале *за 2-3 месяца до похода*;
- Привлеките двух-трех опытных участников к защите маршрута;
- **Оформите страховку**, покрывающую эвакуацию вертолетом ([при наличии вертолета в районе](#));

- Все участники должны хорошо знать, **как устроены средства связи**, и уметь ими пользоваться; отдельно отработайте, **как определять координаты** с помощью имеющихся у вас устройств, и в каких единицах они обозначены;
- Если средство связи привязано к мобильному телефону (в нем интерфейс для отправки сообщений), на время похода нужно **отключить вход по паролю/отпечатку пальца**, чтобы разблокировать телефон мог любой участник группы. Иконку приложения стоит добавить на главный экран
- Заранее **выясните сами**, в том числе по другим регионам, **наличие других групп в районе похода** (по сайтам/сообществам вк, через чат [“Горный туризм” в ТГ](#), через региональные федерации), актуализируйте данные о своем походе в [табличке](#);
- Обсудите, кто и как будет взаимодействовать со страховой компанией в случае необходимости;
- Возьмите с собой **2 (две!) батарейки и зарядный провод к спутниковому телефону**. Обе батарейки и зарядный провод нужно брать **на весь маршрут**. Если берете другие зарядные устройства (пауэрбанки, солнечные батареи), удостоверьтесь, что к ним есть необходимый провод-переходник;
- Возьмите в поход дымовую шашку. **Дымовая шашка** должна быть установленного образца, так как она позволяет сообщить пилоту 2 основных параметра: направление ветра и скорость ветра. Обсудите возможность приобретения дымовой шашки с компанией, которая принимает тур группу в стране проведения похода;
- Регистрируйтесь в МЧС/КЧС принимающей стороны.

## Работы координатора при возникновении аварийной ситуации

- крайне желательно при первой же возможности **сформировать оперативный штаб** для работы с возникшей ситуацией;
- **передайте переговоры с родственниками** специально выделенным людям в вашем штабе. В большинстве случаев родственники никак не помогут проведению спасработ. Они задают много вопросов, требуют эмоциональной поддержки. Это только отвлекает от работы, утомляет вас и снижает вашу эффективность.
- по возможности **не берите на себя работу со страховой компанией**. Лучше выделить отдельного человека, который будет с ней работать. Если со страховой общается отдельный человек, попросите его присылать вам все сообщения на проверку. Свои сообщения так же может быть полезным предварительно обсуждать со штабом.
- **максимально привлекайте всех, кто может помочь решать текущие задачи**: работать с картами, прозванивать разные организации, доводить текущие новости до разных служб. Будет ошибкой делать самому то, что за вас могут сделать другие и прислать вам готовый результат. Берегите свои силы, очень скоро они начнут заканчиваться.

- **используйте подсказки «звонок другу» и «помощь зала» как только в этом возникает необходимость.** Не нужно ждать утра или окончания рабочего дня, чтобы связаться с кем-либо, даже если ваш вопрос не супер срочный. Вам нужен ответ и у вас сейчас свободное время — звоните. Самое важное дело сейчас — это ваше дело. В худшем случае вам просто не ответят и перезвонят позже.

- можно сделать **один закрытый источник** (канал в ТГ без возможности пересылки сообщений) для информирования родственников, МКК и всех, кто задает вопросы.

- есть люди и организации, которые не помогают в проведении спасработ, но очень хотят быть в курсе происходящего. Поручите работу с ними кому-нибудь другому и не отвлекайтесь.

## Работа штаба

Перед началом сезона определите круг людей, готовых взять на себя какие-либо задачи по проведению спасработ, и соберите их в один чат/рассылку. Если в вашем клубе/федерации нет достаточного числа участников, обратитесь в другие клубы (на уровне города или региона).

Уточните график присутствия каждого из участников штаба. Например, вот [так](#).

Постарайтесь выяснить, **какую область задач каждый из участников готов взять на себя**. Хорошо, если среди помощников окажутся врачи, юристы, психологи, специалисты по банковскому делу и страхованию или люди с обширными горизонтальными связями и административными ресурсами.

При возникновении НС желательно **создать чат “оперативного штаба”** для работы с конкретной ситуацией. Для сбора информации **чат следует разделить на темы** или использовать какую-либо другую систему хранения и упорядочивания информации (таблицы, облачные документы, доски trello и тд).

**Координатор группы автоматически становится руководителем спасработ**, что, однако, не обязательно. Можно назначить руководителем наиболее опытного среди тех, кто готов помогать. **Основная задача руководителя** - составление плана спасработ, постановка и распределение задач, контроль их выполнения и консолидация всей поступающей информации.

**По каждой группе задач нужно создать рабочую группу, которая будет отчитываться о проделанной работе и вести свой собственный раздел хронометража.** Возможные рабочие группы: информирование родственников, юридическая поддержка, работа со страховыми, репатриация, контент-менеджмент,

финансовые вопросы, психологическая помощь пострадавшим, помощь родственникам.

### **Основные задачи штаба при проведении спасработ:**

- согласование вертолета для эвакуации пострадавшего;
- согласование и координирование пеших спасотрядов;
- подготовка картографических материалов для спасателей и пилотов;
- консультации с медиками;
- взаимодействие со страховой компанией;
- юридическая помощь;
- работа с родственниками участников группы и пострадавшего;
- документирование затрат и компенсации, организация сбора средств;
- оповещение мест работы пострадавших;
- организация репатриации травмированных/погибших;
- транспортировка вещей пострадавших, организация медицинской помощи по месту жительства;
- работа с журналистами, написание текстов для размещения в открытом доступе;
- проверка достоверности публикуемой информации в СМИ;
- решение “мелких” вопросов.

### **Основные задачи координатора при проведении спасработ:**

- информирование МЧС/других спасательных службы о НС;
- общение с группой;
- непосредственное участие в координации спасработ;
- информирование представителей клуба;
- передача информации в штаб и инициация работ по всем направлениям;
- общение с родственниками (по возможности максимально делегировать);
- общение с прокуратурой, следственным комитетом;
- ведение хронометража;
- распределение входящих задач;
- консолидация всей поступающей информации.

### **Общение со СМИ**

- если событие засветилось в СМИ игнорировать — не самое лучшее решение. В этом случае хорошо работает *официальное сообщение о происшедшем, размещенное на*

**главной странице сайта.** Обсудите в штабе общую позицию и текст сообщения. Впоследствии на него удобно ссылаться при поступлении запроса от журналистов. Плюс, это помогает сформулировать общую позицию и утолить жажду подробностей.

- **уточняющие вопросы купировать, ссылаясь на официальный комментарий на сайте,** и сообщать, что дальнейшие подробности будут размещены на официальных ресурсах.
- не скрывать, не отрицать, если ситуация засветилась в СМИ. То, что они придумают сами, будет куда страшнее и ‘красочнее’ того, что вы им сообщите.
- **замечены случаи, когда журналисты звонили или писали под видом родственников** или должностных лиц, добавлялись в чаты участников ТК, группы ВК. Полезно контролировать, кто и откуда появился, уточнять наличие такого родственника у контактов, которые точно проверенные.
- **проинформировать** членов клуба и всех, кого может коснуться общение со СМИ, о таких случаях.
- иногда журналисты могут публиковать неверные данные о пострадавших, или некорректную информацию. При необходимости нужно **выделить человека, который будет просматривать информационные ресурсы.** Некорректную информацию можно попросить удалить, или не размещать до определенного момента.

## Организация записей

Поначалу кажется, что вы все запомните и в подробных записях необходимости нет, однако с течением времени часть информации начинает выпадать из памяти. Вы можете забыть что-то очень важное.

- **разделите листы или онлайн-документы с записями по тематике:** сообщения от группы, спасателей, телефоны должностных лиц, организаций и людей, с которыми вы связывались. Пометьте по какому вопросу вы говорили, имя, организация, должность;
- каждый раз перед связью с группой или спасотрядом по спутниковому телефону **пишите список вопросов и информацию,** которую хотите сообщить;
- после того, как вы сокращенно записали какое-либо сообщение, **найдите время дописать подробнее,** расшифровать сокращения, дописать то, что не успели записать сразу, но запомнили. Через некоторое время вы можете забыть, что имели ввиду, или что подразумевало данное сокращение;
- обязательно **указывайте дату и время** в своих записях. Может оказаться критически важным, в какое время, например, были переданы последние координаты группы, чтобы спрогнозировать, где она может находиться в текущий момент;
- **выписывайте полезную информацию из мессенджеров.** Лента сообщений быстро переполняется, что затрудняет оперативный поиск информации;

- по возможности **ведите хронометраж (например, в виде голосовых сообщений самому себе, если не получается писать текст).**

## Связь с группой во время спасработ

- При поступлении информации о несчастном случае, постарайтесь **придерживаться протокола “5W” при первом общении: где (координаты), кто (число пострадавших и состояние), когда, что и погода в текущий момент.** ;
- Проверьте **баланс** спутникового телефона/трекера сразу после начала спасработ. Запросите состояние **заряда телефона и возможность его подзарядки** при первой связи с группой;
- Связываясь с группой, определите **кодированное слово**, которым вы будете обозначать, что принимающая сторона на связи, например краткое **«слушаю»**. После этого звонящий сразу переходит к сообщению информации. Никаких: «алё — алё», «привет — привет». Связь по спутниковому телефону длится максимум 2-3 минуты, затем передающий спутник уходит из зоны видимости, и нужно ждать следующего. Это потеря драгоценного времени, заряда батарейки и денег;
- Связь с группой во время спасработ должна быть **регулярной и более частой, чем в обычном походе**. Если резерв батареи телефона позволяет, связь в течение дня каждые 2-4 часа **в заранее оговоренное время**. Куратор должен понимать, когда группа выйдет на связь.
- При передаче информации нужно **давать максимальное количество деталей о происходящем и состоянии группы**, так как в штабе все неясные моменты трактуются по наихудшему из возможных сценариев.
- Сообщения, которые вы отправляете на трекер через форму заявки, стоит предварительно писать в отдельный документ, т.к. они не сохраняются в профиле трекера (актуально для InReach). Стоит документировать все, что вы сообщаете группе. Не надейтесь на свою память.
- Если Вы передаете группе словесные описания местности, то нужно дополнительно **отправлять по смс gps-координаты основных точек** (слияния рек, окончания ледника и т.п.).
- Отправляйте группе **смс с прогнозом погоды на три дня вперед каждый день**. Прогноз погоды следует отправлять вне зависимости от того, просит его группа или нет (если группа использует трекер InReach, следует уточнить, запрашивают ли они погоду

сами). При проведении спасработ они могут просто упустить это из виду. По-хорошему, это нужно делать на протяжении всего похода, даже если всё идет по плану.

- Если с группой было согласовано время очередного звонка — группа должна выйти на связь вне зависимости от того, считает ли она это необходимым или нет.

## **Работа с организациями, непосредственно вовлеченными в спасработы**

- ***Если у вас есть два и более вариантов спасения пострадавшего, работайте с каждым так, как если бы это был единственный вариант***, до тех пор, пока один из вариантов не завершится успехом. Например, если к группе вышел или готов выйти спасательный отряд, а вам в это время согласовали вертолет, это не значит, что координирование спасотряда можно завершить. В этом случае направляем к группе и отряд, и вертолет. Спасатели могут заблудиться, а вертолет может не прилететь или не суметь забрать пострадавшего.

- ***При первой же возможности направьте запросы с подробным описанием ситуации в Консульство РФ*** с формулировкой: «Граждане Российской Федерации (список ФИО) пострадали, живы, но находятся в опасности» - и далее подробно опишите всю ситуацию. Не забудьте указать свои контактные данные.

Специфика работы в странах Азии такова, что никто не будет шевелиться до тех пор, пока не поступит команда «сверху». Как минимум, такое давление может оказаться полезным.

Если вам не требуется помощь консульства, поставить их в известность все равно стоит.

- Обращаясь в спасательные организации, представляйтесь не только лично, но и ***называйте организацию, от лица которой говорите***: «Здравствуйте, Федерация Спортивного Туризма Российской Федерации, Такой-то. Группа наших туристов совершает поход Х к.с. в таком-то районе...» Статус координатора группы вообще не понятен для организаций, с которыми вам придется работать. Обращение от лица официальной организации увеличит приоритет вашего обращения.

- ***В каждую организацию нужно направлять отдельный запрос***. Наши спасработы, как правило, проходят на международном уровне. Взаимодействие между спасательными службами разных стран практически отсутствует.

- ***Вы должны сами постоянно связываться со всеми экстренными службами,***

которые участвуют в организации и проведении спасработ: МЧС, спас отрядами, транспортными организациями и т.п. – напоминать, уточнять, кто назначен ответственным лицом по вашему случаю, контролировать, что сделано, «трясти» их. Не нужно рассчитывать, что вы сообщили о проблеме, и дальше они все сделают сами. Без вас — не сделают.

- Даже если все экстренные службы подключились к решению вашей ситуации, **основная роль все равно остается за вами**. Не рассчитывайте, что МЧС/КЧС сможет помочь вам непосредственно в координировании спасработ. В подавляющем большинстве случаев сотрудник на том конце провода впервые слышит про ваш горный район, а наши термины: ледник, морена, бергшрунд, ранткльофт, перевальный взлет ему не знакомы в принципе. Т.е. с самого начала они даже не могут понять, где именно и в каких условиях находится группа, а именно с этого и начинается согласование необходимых спасательных действий.

## Работа со страховой компанией

- **Страховой полис должен соответствовать сложности похода** и покрывать все возможные риски. Если в районе проведения похода есть возможность эвакуации вертолетом, обязательно уточняйте, покрывает ли ваша страховка подобные расходы. Все детали должны быть четко зафиксированы в договоре.

- Все участники группы должны быть **застрахованы в одной и той же страховой компании (далее - СК)**. Если пострадавших несколько и все они застрахованы в разных компаниях и на разных условиях — задача согласования помощи многократно усложняется.

- Желательно, чтобы страховка покрывала транспортировку пострадавшего на Родину (репатриацию).

- До выхода на маршрут желательно получить не только текст конкретного полиса, но и большой документ о правилах страхования данной СК.

*Далее, говоря о страховой компании, мы подразумеваем компанию-ассистанс, т.к. чаще всего непосредственное общение происходит именно с ней.*

- При проведении переговоров со страховой компанией нужно **выделить человека**, который **взаимодействует со страховой и собирает у себя полную картину взаимодействия с СК**. В процессе переговоров СК контактирует с разными людьми и организациями, например спасательными организациями, компанией, помогающей группе в стране проведения похода. Очень важно собирать эту информацию, чтобы

иметь представление, на какой стадии находится согласование помощи группе, и в целом понимать, что происходит.

- Важно понимать, что по некоторым направлениям **информацией о ходе и участниках переговоров могут не делиться**, в этом случае нужно стараться отслеживать финальный результат согласований;

- При заявлении страхового случая важно **перечитать условия страхового полиса**, чтобы случайно не усложнить получение выплат. Сначала **проверяем вид спорта**. В страховом полисе может быть написано “любые иные виды спорта”. Тогда просто заявляем спортивный туризм. В качестве подтверждения можно предоставить маршрутную книжку. Если спортивный туризм не включен в виды спорта, то можно заменять на треккинг/альпинизм. Впрочем, эту потенциальную проблему лучше решить на этапе выборе полиса.

- При описании страхового случая важно **избегать формулировок, которые сделают случай не страховым**. В частности, это может произойти, если травма произошла по вине самого застрахованного, другого человека либо из-за стихийных бедствий. Поэтому мы не говорим, что был камнепад, а говорим, что на руку упал камень. Человек не забыл надеть кошки и встать на страховку, а просто упал и т.д.

- По-хорошему координатору нужно какое-то основание, чтобы взаимодействовать со страховой. Да, вся ситуация попадает под обязанность застрахованного "любым доступным способом сообщить о страховом случае", но на этом допуск координатора может и ограничиться. Поэтому мы можем **сделать страховку от координатора на имя туриста**. Таким образом, координатор — сторона договора страхования и имеет все основания. В том числе подать документы в суд, пожаловаться в соответствующие органы и тд.

- Если координатор не является страхователем, то перед походом участникам нужно сделать доверенность на координатора на взаимодействие со страховой. Доверенность может быть оформлена в простой письменной форме. Оригинал доверенности надо передать координатору перед походом.

- Крайне важно **фиксировать все взаимодействие со страховой**. Если общение идет по телефону, нужно делать **запись звонков**. Заранее нужно подобрать соответствующую программу на ваш телефон. Если идет переписка - **скринить чат**. Приблизительно раз в день нужно скринить и сохранять все новые сообщения, даже если кажется, что они не представляют особой ценности.

- Важно **не давать больше информации и документов, чем запрашивает**

**страховая.** Предоставляем ровно столько, сколько нужно для получения выплат. Например, не нужно упоминать, что на момент НС у пострадавшего имелись или обострились какие-либо хронические заболевания. Если спросят напрямую, имеются ли такие заболевания у пострадавшего, лучше сказать, что вы не обладаете такой информацией.

- Перед компенсацией расходов и выплатой страховой премии у координатора могут запросить оригиналы документов. Чтобы они не “потерялись” в страховой, нужно **передать документы по акту с перечислением наименований документов и количества листов в каждом**, или отправить документы почтой (заказным письмом с описью вложения. Туда же хорошо бы положить сопроводительное письмо со списком документов и количеством страниц в них).

## Организация консультаций группы/пострадавшего с медиками

В ходе спасательных работ вы не только организуете и координируете работу группы и спасательных организаций, вы также «ведете» заболевшего или травмированного участника. Вы получаете от группы информацию о состоянии человека и связываетесь с медиками для консультации и получения кратких инструкций для группы. Ваши задачи:

- Максимально подробно уточнять **с кем, где, когда и при каких обстоятельствах начала проявляться проблема**, какие именно **симптомы и проявления** присутствуют у заболевшего;
- **Как состояние заболевшего менялось с течением времени** и при каких именно действиях происходили эти изменения;
- Консультируясь с медиками важно не только получить инструкции и назначения на текущий момент, но также обязательно уточнить, какие действия группы в условиях горного похода могут улучшить или ухудшить состояние больного. Получить рекомендации не только о том, что сделать сейчас, но и как «вести» заболевшего/пострадавшего;
- Если медиков несколько, и они дают разные рекомендации, нужно собрать согласованную картину и только после этого передать ее группе. Вероятно, наилучший вариант **собрать медиков на созвон, и все обсудить**. В горах практически невозможно оценить, какой из предложенных вариантов безопаснее использовать;
- «Свяжите» группу и медика напрямую, если ситуация того требует, но просите медика зафиксировать всю переданную и полученную в процессе разговора

информацию.

- Если даже вы ничего не можете радикально изменить в состоянии пострадавшего постарайтесь получить рекомендации, которые не ухудшат его состояние, но позволят и пострадавшему, и группе совершать действия, которые, помогут улучшить его состояние, уменьшить или даже снять симптомы и минимизировать последствия.

## **Морально-этические аспекты проведения спасработ**

- В случае возникновения аварийной ситуации ***помощь группе должна быть оказана на всех уровнях всеми доступными способами и средствами.***
- Если вы чем-то можете помочь, напишите в штаб и предложите свою помощь.
- Даже если у вас нет законодательного акта или «Положения об....», обязывающего вас помогать, оказывать помощь нужно и должно.
- ***Недопустимо бездействие или препятствование координатору или членам штаба в доступе к информации,*** необходимой для оказания помощи группе и обеспечения их безопасности.

## **Роль ФСТР в проведении спасработ**

Единственная официальная структура в нашем виде спорта – федерация спортивного туризма Российской Федерации. В целях повышения уровня безопасности походов в целом, а также своевременного оказания помощи группам, с ее стороны необходимы следующие действия:

- ***своевременное написание официальных запросов*** на оказание помощи группе в соответствующие организации (страховые компании, МЧС, Консульство РФ, прочие организации); такой запрос повышает приоритет заявления и выводит его на уровень взаимодействия между двумя организациями, а не просто частного запроса от физического лица;
- ***поиск туристических групп*** из других регионов, находящихся в районе ЧП;

Несчастные случаи в горах очень часто происходят на больших высотах в труднопроходимой местности и на существенном удалении от населенных пунктов. Даже если и удастся организовать спасотряд из местных спасателей (в нашем случае таких отрядов было 3, и за 5 дней спасработ ни один из них не смог дойти до пострадавшего; некоторые потерялись по дороге) или найти добровольцев в близлежащих селах (такой опыт тоже имеется), их возможности крайне ограничены по следующим причинам:

- как правило такие спасотряды не обладают соответствующим снаряжением и опытом работы с ним;
- очень часто такие спасотряды крайне плохо ориентируются в горной местности;
- на момент НС у них отсутствует акклиматизация для работы на высотах среднестатистического горного похода, и времени набирать ее уже недостаточно;
- самостоятельная подготовка спасотряда (покупка продуктов и медикаментов, поиск и сбор снаряжения и т.п.) также отнимает много времени;

При таких исходных данных наиболее вероятной возможностью **оказать помощь группе непосредственно в горах** видится поиск **другой походной группы**, находящейся неподалеку от места событий, с целью **предложить помощь**.

Мы не можем заставить других туристов участвовать в проведении спасработ, однако практика сезона 2025 показала, что подобные меры и не требуются. Узнав о НС некоторые туристы изменили свой график движения в горах, другие продлили свое пребывание в стране после окончания своих походов, третьи уже вернулись домой, однако, обладая достаточным опытом и акклиматизацией, вылетели на помощь из Москвы. Это позволило в кратчайшие сроки сформировать подготовленный спасотряд и максимально сократить сроки транспортировки пострадавшего до лечебного учреждения. Отрадно, что в формировании спасотряда приняли участие туристы сразу из нескольких клубов, что служит отличным примером активного межклубного взаимодействия.

Таким образом участие других туристов в проведении спасработ оказалось несравнимо более эффективным, чем привлечение спасателей и/или добровольцев. В этой связи **отдельными клубами уже предпринимаются попытки** упростить поиск других групп в районе НС, и это главное, однако пока они **носят точечный характер**.

- **формирование понятного списка действий**, которые ФСТ будет предпринимать в случае наступления аварийной ситуации в походах, и списка лиц, ответственных за их выполнение;
- - **привлечение «куратора взаимодействия с МЧС** и вопросов безопасности в природной среде» для организации взаимодействия с МЧС и обеспечения безопасности группы в природной среде;
- **всесторонняя помощь координатору** в решении возникающих вопросов;

- **обезличивание, обобщение и систематизация данных** об уже произошедших несчастных случаях и *обеспечение доступа к этим данным непосредственно тем, кто ходит в горы сам и/или водит других людей*, с целью ознакомления с особенностями района и принятия превентивных мер по недопущению повторения уже произошедших сценариев.

Люди, готовые выполнять подобную работу, имеются, и работы в этом направлении уже ведутся. Есть сразу несколько независимых ресурсов, собирающих информацию о НС в горах и позволяющих всем заинтересованным сторонам ознакомиться с ней. Их владельцами *неоднократно* предпринимались попытки установить взаимодействие с ФСТР и *согласованно* проводить такую работу, однако встречные действия со стороны ФСТР отсутствуют. Ввиду отсутствия взаимодействия информация собирается из открытых источников или при личном контакте с участниками событий, что, в свою очередь, тормозит работу и исключает системный подход.

- **анализ обобщенных обезличенных данных о НС** с целью получения общей статистической информации и, например, выявления наиболее частых сценариев НС и формирования соответствующих рекомендаций по их предотвращению для тех, кто *непосредственно ходит в горы сам или водит* туда людей.

Такая работа также уже ведется на базе некоторых клубов, полученные данные весьма интересны, но системный подход также отсутствует.

- **проработка возможностей и способов поощрения** людей и организаций, оказавших помощь товарищам в беде.

## Рекомендации по психологии

### Работа координатора с собственным состоянием

Основная задача координатора сделать так, чтобы все части спасательной операции: группа, спасотряды, транспорт, страховая - сработали слаженно. Успешность спасработ в значительной степени зависит от того, насколько координатору удастся своевременно и в полном объеме координировать действия всех участников спасательной операции на месте и удаленно, поэтому первым делом **позаботьтесь о себе**:

- По возможности **соблюдайте режим питания и сна**, если это возможно. В первые 1-2 дня работа идет на адреналине и внутренних резервах, и вам будет казаться, что можно не отвлекаться на себя. Однако вы не знаете, когда именно закончатся спасработы. Примерно на 3 день наступает усталость и постепенное истощение. Если вы при этом еще и плохо питаетесь и не спите в достаточном количестве, когда это возможно — координировать спасработы становится в разы сложнее.
- При возникновении НС в вашей группе **постарайтесь договориться с друзьями, что рядом с вами кто-то будет** (будить, напоминать про необходимость поесть и т.п.).
- Выделите себе время на отдых и сон и **подберите замещающего вас человека**. Это особенно актуально если ваше местоположение сильно различается по времени с местом проведения спасработ.
- Обязательно **обговорите с коллегами период тишины**, когда возможны только экстренные звонки или сообщения.
- Если у вас есть домашние питомцы, подумайте о том, кто мог бы заботиться о них, пока вы заняты (чесать кота, гулять собаку..).
- По-возможности, **возьмите отпуск или отгулы на время проведения спасработ**. Даже если вы физически доберетесь до работы, работать все равно не сможете.
- На вопрос «Как дела?» отвечать надо правду. Если чувствуете, что сдаете, попросите помощи.
- В зависимости от вашего характера с той или иной скоростью постепенно копятся напряжение от общего положения дел, отчаяние, что пока у вас не получается переломить ход событий, гнев/обида на пострадавшего и группу, страх, что, возможно, вы вообще не справитесь с ситуацией и т. п. Это нормально. **Найдите, с кем вам поговорить**. Выговоритесь коллегам, кто помогает вам со спасработами, поговорите со своими родственниками, друзьями, не стесняйтесь выругаться, если чувствуете в этом необходимость, или заплакать. В конечном счете это приводит к улучшению вашего

психологического состояния и помогает собраться и продолжить работу.

- Но: мы никогда не ругаемся с организациями и людьми, которые отвечают за проведение спасательной операции, а также с группой, пострадавшим и родственниками.

## Помогайте друг другу

Пройдя по всем вышеперечисленным «координатору нужно», «должен», «необходимо», можно увидеть, насколько сильно перегружены сам координатор и люди, которые ему помогают. Они перегружены не только своей работой по организации спасательной операции, но и общей тяжестью и напряженностью от происходящего, работой с родственниками участников группы и пострадавшего, страховой компанией, СМИ и необходимостью следить за состоянием пострадавшего, группы и родственников. В таких жестких условиях люди начинают повреждаться сами, и им тоже нужна помощь.

- задача более опытных коллег **поделиться опытом**, а также информацией о работающих и, наоборот, заведомо неэффективных стратегиях помощи группе. Например, если более опытные коллеги знают, что взаимодействие с некоторыми организациями и персоналиями происходит лишь из праздного интереса последних, носит формальный характер и делу не поможет, об этом нужно сказать;
- **проверяйте и контролируйте состояние друг друга** во время спасов; примерно через 2-3 дня может потребоваться замена наиболее загруженных людей в штабе;
- с окончанием спасработ осознание и переживание полученного опыта только начинается. Поговорите о произошедшем, **похвалите себя и товарищей** за проделанную работу, даже если что-то, по вашему мнению, можно было сделать лучше;
- **отсроченные последствия сильных стрессовых ситуаций** могут проявиться спустя полгода и более и носят крайне вариативный характер, из-за чего довольно сложно установить причинно-следственную связь. Тут сложно что-то рекомендовать, все очень индивидуально. Имеет смысл присмотреться к тем, кто резко поменял свои привычки, начал творить ерунду без видимых на то причин или наоборот “затих” и почти пропал. Не стесняйтесь обратиться за помощью, если обнаружили себя в измененном состоянии. Такие состояния полностью обратимы, и это совсем не то, что стоит прятать и терпеть.

## Работа с родственниками

При проведении спасработ координатор (или замещающий его в этой роли человек) является единственным связующим звеном между группой и родственниками участников. Эту задачу можно и нужно делегировать по причине большой нагрузки на координатора.

Для этой работы **лучше выбрать эмоционально устойчивого человека с достаточным опытом** как в области горного туризма, так и в целом общения с людьми. Такой человек должен обладать достаточным психологическим резервом и умением распознать признаки выгорания.

Скорее всего, несколько раз общаться придётся непосредственно координатору, по крайней мере для подтверждения информации и личности звонящего человека.

Общение с переживающими людьми – неприятная, эмоционально выматывающая и длительная работа. Целесообразно подключать новых ответственных, чтобы с течением времени менять основного помощника.

## Общие рекомендации

- старайтесь быть мягкими, неэмоциональными;
- нужно стараться говорить спокойным тоном, потому что все, что человек слышит, это те эмоции, которые он может считать из вашего голоса, даже подсознательно, но при этом не воспринять информацию.
- не стоит делиться своими личными переживаниями. Это путь никуда, это запутает диалог, укрепит вашу связь с человеком, который страдает, и плохо скажется на вашем собственном состоянии.

## Общение с родственниками участников, которые непосредственно не пострадали.

- представьтесь, сообщите, что вы звоните по поручению координатора группы.
- в самом начале разговора **сразу сообщите, что с их близким человеком все в порядке.**
- **доносите только подтвержденную информацию;**
- родственники знают, что вы владеете всей информацией о происходящем и, пытаясь успокоиться и обрести ощущение стабильности и уверенности, они задают много вопросов, начинают строить свои предположения, погружая вас в ненужные размышления и поиск ответов, почему так делать не стоило. Исходя из этого **доносите только необходимый минимум информации, не вдаваясь в излишние подробности и**

**детали.** С одной стороны, многие вещи могут быть еще неизвестны, а с другой - довольно сложно прогнозировать, куда эта информация может уйти дальше.

- некоторые родственники очень беспокоятся, и начинают спрашивать конкретно по срокам, что и когда случится. **Ничего не обещайте и не предполагайте того, чего не знаете наверняка**, как бы вам не хотелось облегчить их страдания и успокоить. Нет ничего хуже, чем сначала дать человеку надежду, что завтра все закончится, а потом отобрать ее.

- **предложите поддерживать связь** с какой-то периодичностью, договоритесь о способах дальнейших контактов.

- Отдельным вопросом стоит **общение со СМИ**. В ситуациях спасработ последних лет журналисты звонили очень многим и писали очень многим. Родственников надо предупредить, что общаться нужно только с теми, кто непосредственно является контактными лицом, либо о ком их предупредили, что им позвонят. Мы не можем запретить людям общаться со СМИ, если у них есть такое желание, но корректно и аккуратно нужно сказать, что пока ничего не известно, наверное, лучше не говорить с журналистами.

- в попытках снять свое напряжение родственники склонны разговаривать подолгу, погружаясь в свой жизненный опыт, предположения, беседуя на отвлеченные темы. **Не стесняйтесь корректно завершить/прервать разговор, если вы уже сообщили всё по существу.**

## Работа с родственниками пострадавшего

- поздоровайтесь, представьтесь, скажите, что звоните по поручению координатора.
- сообщите о том, что произошел несчастный случай. Стоит сказать, как именно это произошло, но без подробностей. Опишите текущее состояние пострадавшего. Старайтесь придерживаться средней линии: **не приукрашивайте положение дел, но, по возможности выбирайте щадящие формулировки**. Если ситуация приобрела угрожающие масштабы — они должны об этом знать.

- **расскажите о проделанной на данный момент работе**: что вызваны спасательные службы, страховой случай принят в страховой компании, и что этими спас работами занимается координатор или руководитель штаба в данный момент;

- нужно также рассказать, что вы будете тем человеком, который будет контактировать и далее с этим родственником;

- **договоритесь о дальнейших сеансах связи**;

- если человек будет сомневаться, предложите ему позвонить координатору.

- опять же, предупредите про СМИ.
- Также стоит **предупредить, что родственнику могут звонить непосредственно следователи**. Просите просто проверять у координатора подлинность номеров звонящих. То есть если этот номер известен координатору как номер следователя, то общаться можно. Для людей довольно тревожно, когда звонящий представляется сотрудником Следственного комитета. Лучше, если человек заранее знает, что ему может позвонить следователь.
- **ищите в своей ситуации элементы стабильности, на которые можно опереться в вашей работе**. Такими элементами могут быть промежуточные результаты работы, сообщения об уже проделанной работе или, например, сообщения о стабильном состоянии пострадавшего. Можно говорить о том, что делает МЧС, о том, какое состояние у других ребят.
- продолжительное пассивное ожидание новостей о своем близком человеке само по себе является очень травматичным для его родственников. В этом случае **очень важно привлекать их к какой-нибудь работе, чтобы они чувствовали свою причастность**. Это придаст им ощущение, что они хоть что-то могут контролировать и хоть на что-то повлиять и помочь. Поручите им любую работу, не относящуюся напрямую к проведению спас операции.
- если есть активные родственники, желающие помочь, сообщите им, что происходит, и что нужно сделать. Возможно, в вашем случае именно такой человек и найдет решение. Запишите в общий файл, чем именно они могут помочь, это может понадобиться позже. Эти возможности обязательно надо использовать.
- если есть такая возможность, **дополнительно привлечите кого-то, кто будет оказывать психологическую поддержку родственнику пострадавшего**. В процессе проведения спасработ у вас, по сути, есть время только на сообщение оперативной информации о происходящем, после чего человек остается один на один с этой информацией и может не справиться.

## Как сообщить о смерти близкого человека

Лучше поручать такую задачу довольно зрелому, опытному человеку.

- Поздоровайтесь, представьтесь, скажите, что звоните по поручению координатора группы;
- **сообщите, что произошел несчастный случай**, расскажите что именно произошло. Дальше у вас нет никакой возможности как-то подготовить человека и сделать сообщение этой новости более мягким. Это нормально.
- **скажите, что ваш сын/дочь/другое погиб**. Уточните, что информация точная, координатор узнал об этом от руководителя группы/получил сообщение с

трекера/звонок со спутникового телефона и т.д. в такое-то время. Вы должны быть честны, тверды и уверены, когда говорите, что это не ошибка, что человек действительно погиб.

- **погибшего лучше называть по имени.** Нельзя говорить слова, когда спустят ‘тела’, когда привезут ‘труп’ и т.п.;

- **принесите соболезнования** (вариант: «Примите мои глубокие соболезнования», «Это ужасная трагедия») Нужно быть готовым, что ваши соболезнования никто не услышит и не примет к сведению. Это нормально. По крайней мере у вас будет возможность собраться с мыслями и заполнить паузу.

- **уточните, есть ли кто-то из близких рядом.** Если нет, постарайтесь уточнить, может ли кто-то приехать к нему и побыть с ним. Если у человека горе, то кто-то должен быть рядом с ним.

- **предложите связаться с координатором** для уточнения информации. Поскольку человеку тяжело, необязательно говорить ему, чтобы он позвонил сам. Просто спросите, нужно ли, чтобы вам перезвонил координатор.

- **убедитесь, что вас услышали,** уточните, что вы позвоните позже, что достоверная информация будет поступать только от вас или от координатора, и что по незнакомым номерам лучше уточнять информацию у координатора.

- предупредите о звонках мошенников/журналистов.

- скажите, что этот человек может позвонить вам в любое время, если что-то потребуется, и вы постараетесь помочь ему и ответить на вопросы. Далее вы должны быть доступны в любое время.

- **назначьте время следующего созвона.** Обязательно следуйте этому расписанию сами. Нужно позвонить, даже если у вас нет новостей, но время было назначено.

- **спросите нужна ли какая-то помощь** прямо сейчас;

- уточните, что вопросами общения с МЧС, страховой, репатриацией и похоронами уже занимается турклуб.

- попрощайтесь, принесите соболезнования еще раз.

## **Варианты реакции**

Все вышесказанное может пойти совершенно не так, никакую последовательность действий соблюсти не получится и вам придется по ходу решать, как вы будете выстраивать общение дальше. Это зависит от реакции человека.

### **Острое горе, невозможность конструктивного диалога:**

- постарайтесь убедиться, что человек не один,

- корректно завершите разговор,
- перезвоните через какое-то время,
- предложите перезвонить тому, кого знает родственник погибшего.

Варианты:

Человек на том конце провода кричит, задает по кругу одни и те же вопросы, он вас не слышит. Важно в этот момент не обрывать связь до того момента, как он вспомнит о том, что говорит с вами, и выйдет на контакт. Попробуйте вступить с ним в диалог. В этой ситуации очень важно убедиться, что человек не один. Если вы можете снова выйти на линию конструктивного диалога, то есть рассказать ему всю предыдущую информацию, хорошо.

Если вы вообще ничего не можете сделать довольно длительное время, завершите разговор, позвоните еще раз в ближайший час. Так возможно вы переключите внимание.

Если у вас не клеится диалог, но человек, по крайней мере, пытается вам отвечать, но не готов воспринимать информацию, вы можете предложить ему перезвонить кому-то еще из родственников, кого он знает. Либо же, если он слышит ваш голос и не хочет с вами разговаривать, через какое-то время нужно, чтобы позвонил кто-то более близкий из турклуба, то есть близкий друг погибшего, с которым может быть знаком родственник.

**Трубку могут бросить** сразу. Тут нужно перезвонить через какое-то время и снова пытаться выстроить диалог.

**Недоверие** – в этот момент нужно переключать на координатора, чей номер у родственника точно есть.

Вы можете столкнуться с **агрессией**. Тут, опять же, нужно стараться быть предельно корректным и просто передать информацию и завершить разговор.

**Спокойная реакция**, с одной стороны, может быть для звонящего человека как бы не тревожной, но, с другой стороны, это тоже форма реакции на горе, которая достаточно опасна. Важно потом еще раз перезвонить через небольшой промежуток времени, убедиться, что с человеком всё в порядке.

К сожалению, ситуация такова, что вы не можете помочь всем, и даже отдельному человеку помочь достаточно сложно. Он может находиться в другом городе, он может не хотеть с вами контактировать. Вы должны прилагать усилия, но концентрироваться на этом и воспринимать, как неудачу, не надо.

## Дальнейшая работа

- **спланируйте график созвонов**, 1-2 раза в день (индивидуально)
- **уточните вид связи**, необходимость сообщений перед звонком
- предупредите, что с ним будут связываться из страховой компании, по поводу репатриации, что могут звонить из Следственного комитета и т.д. по-возможности, предоставьте дополнительную информацию, если уже известны телефонные номера и имена назначенных людей;
- возможно, потребуется связать между собой семью и друзей, однокурсников, руководство на работе или в вузе; вы также будете связующим звеном между ними; Вы подтверждаете личность человека, который с вами связывается, например, декан факультета, где учился человек, узнаете у родственника, хочет ли он с ним поговорить, и после этого передаете номера.
- проинформируйте родственников о возможности предоставления помощи психолога. Как правило, люди сразу отказываются, кто-то соглашается, а потом отказывается, бывает что кто-то и доходит.
- **уточните, хотят ли они чем-то помочь**; если да - поручите им какую-то часть работы, для них это может оказаться очень важным;
- привлекайте других людей по необходимости, предупреждая родственника о звонящих;
- с течением времени **такая работа довольно быстро приводит к выгоранию и требует замены человека на этом направлении**. Если вы заканчиваете свою часть работы, уточните, что дальше будет звонить другой человек, а вы звонить больше не будете.

## Создание чата для родственников

Создание чата для родственников нужно, чтобы они увидели, что они в этой ситуации не одни, могли коммуницировать между собой, как-то разделить горе, решать какие-то организационные вопросы между собой. С другой стороны, это обеспечение прозрачности того, что происходит. В чате мы сообщаем информацию от МЧС, от координатора, отвечаем на вопросы, если они возникают, рассказываем о проделанной работе. Обязательно хотя бы раз в день нужно отписаться.

Чат для родственников **не заменяет индивидуальную работу с ними**, а служит только дополнительным каналом связи. Соответственно, люди, закрепленные за родственниками, все равно им звонят, все равно дублируют информацию, все равно с ними разговаривают, осуществляют ту поддержку, которую они могут осуществить на текущий момент.

## Репатриация

### Определение

Репатриация — это процесс транспортировки человека из места временного пребывания в страну постоянного проживания в случае болезни, травмы, смерти или экстренной ситуации, который осуществляется специализированными службами наземным или воздушным транспортом.

При заключении договора о репатриации можно указать любой город, не только место прописки.

**Репатриация пострадавшего (далее будем называть медицинской транспортировкой)**

### Оплата

Принципиально существуют два варианта: медицинскую транспортировку оплачивает страховая компания или пострадавший/родственники самостоятельно. Не все страховые полисы покрывают расходы на медицинскую транспортировку — важно внимательно читать условия страхования. Например, в полис ДМС медицинская транспортировка не входит, тогда как в полисы страхования жизни и страхования путешественников чаще да, но не обязательно.

По территории России цены на медицинскую транспортировку начинаются от 150-300 тысяч рублей на 2025 год, но потолок сверху не ограничен.

### Компания

В организации медицинской транспортировки есть два основных сценария: организацией занимается ассистанс, согласовывая расходы со страховой компанией, или организацией занимается координатор совместно с родственниками пострадавшего.

В первом случае ассистанс сам связывается с транспортными компаниями, которые специализируются на медицинской транспортировке, и организует весь процесс. Это правильно, так как прямые расходы должны быть согласованы и оплачены напрямую через ассистанс. Во втором случае координатору или родственникам приходится самостоятельно искать такие компании.

При работе по любому из сценариев нужно иметь в виду следующие базовые принципы:

- единственные **люди, кто действительно заинтересован в скорейшей доставке пострадавшего** в медучреждение, в котором ему окажут действительно квалифицированную медицинскую помощь - **координатор, родственники и сам пострадавший**. Все остальные организации исполняют некий договор/инструкцию в рамках своих формальных обязанностей, и в первую очередь заинтересованы в отсутствии претензий к их организации.
- исходя из предыдущего пункта, **координатор должен самостоятельно контролировать каждый шаг** организации медицинской транспортировки (запрашивать номера заявок, броней, иметь перечень контактов во всех задействованных структурах, проверять статусы согласования, максимально эскалировать проблему на всех стадиях).
- крайне желательно обратиться за помощью к человеку, работающему в системе здравоохранения. Быстро вникнуть во все тонкости системы и добиться положительных результатов для стороннего человека не представляется возможным.
- на многих шагах, описанных ниже, **задействуются неформальные контакты в различных организациях**. Нужно иметь в виду, что часто работает не уровень эскалации (не обязательно выходить через гендиректора), а ее плотность и количество запросов. В целом, большинство людей, узнавая детали проблемы, действительно хотят помочь, но для этого они должны понять, что это не просто запрос номер ХХХХ, а живой человек с проблемой, которая может сильно сказаться на его дальнейшей жизни.
- как показывает практика, количество задач координатора в процессе организации медицинской транспортировки не падает, а в некоторые моменты даже возрастает после доставки пострадавшего в ближайшее медучреждение, так как нельзя отдать на самотек никакую из задач выше и ниже.

## Работы

При медицинской транспортировке выполняются следующие виды работ:

1. медицинская оценка транспортабельности пациента,
2. оформление документов,
3. подготовка специального транспортного оборудования,
4. организация медицинского сопровождения,
5. собственно транспортировка.

Все эти работы являются необходимыми для безопасной транспортировки пострадавшего. В зависимости от состояния пациента может потребоваться дополнительное оборудование

или специальное медицинское сопровождение непосредственно в процессе перевозки (например, реаниматолог).

## **Медицинская оценка транспортабельности пациента**

Этим занимается лечащая клиника и транспортная компания. Они определяют необходимость транспортировки и ее возможность. Мнение пострадавшего, его родственников и профессиональных врачей, которые могут быть привлечены к оценке ситуации, *принимаются* в расчет. Пострадавший может отказаться от лечения в определенной клинике (особенно за пределами РФ) и запросить транспортировку для лечения в РФ. Для получения согласования от страховой компании на транспортировку требуется оформить примерно следующий перечень документов (на примере мед транспортировки из Киргизии):

- разрешение на транспортировку (внутренняя форма страховой компании, заполняется лечащим врачом);
- отдельно запрашивали FiT to FLY Report (заполняется лечащим врачом);
- этапный эпикриз с данными анализов и обследований.

Нужно быть готовым, что часть документов придется оформлять самостоятельно. К сожалению, никто не заинтересован в доставке пациента к специализированной помощи, кроме вас самих. Для людей это просто работа.

Также, если требуется мед транспортировка воздушным транспортом в носилках, согласование этого вопроса следует начинать как можно раньше, постоянно "держа руку на пульсе" и контролируя решение данного вопроса, так как для установки носилок авиакомпании необходимо подбирать для рейса специальный борт.

Для обеспечения адекватных сроков транспортировки возможен запрос помощи с места работы пострадавшего (что он является ценным сотрудником). Одновременно с этим необходимо озадачиться вопросом места госпитализации пострадавшего на родине. Это можно сделать через руководство местной больницы, например, отправить письмо с просьбой о содействии для госпитализации пациента в желаемую клинику.

При оформлении документов нужно быть очень внимательными к формулировкам клинических диагнозов. Желательно ознакомиться с противопоказаниями к мед транспортировке и проверить клинический диагноз пострадавшего на наличие "триггерных" фраз. Иногда лечащие доктора очень невнимательно относятся к формулировкам, однако не против исправить их по вашей просьбе. В противном случае страховая может отказать в транспортировке, так как их цель - максимально перестраховаться. Желательно отслеживать эти вещи еще на этапе заключений

профильных специалистов в инструментальных исследованиях (КТ, МРТ, УЗИ и тп), но клинический диагноз - это основное.

## **Оформление документов**

Основанием для работы компании будет являться договор о репатриации. Его может подписать сам пострадавший (если он в сознании), родственник, опекун или доверенное лицо по нотариальной доверенности (если пострадавший без сознания) или страховая компания. В экстренной ситуации решение принимает консилиум врачей, но в таком случае остается открытым вопрос об оплате. Если есть страховая компания, то счет постфактум выставят ей, а если страховой полис оформлен не был, то счет выставят ближайшему родственнику после его обнаружения. В ином случае расходы может временно принять на себя медицинское учреждение.

Для транспортировки необходимо согласие пострадавшего (если он в сознании) или согласие его родственников (если он без сознания). В случае принятия решения врачами составляется обоснование такого решения.

Пострадавшему необходимо при себе иметь паспорт, страховой полис, визу и иные документы для пересечения границы.

Также для медицинской транспортировки необходим ряд медицинских документов, которые готовит лечащая клиника.

## **Организация медицинского сопровождения**

Для несложных случаев бригаду медицинского сопровождения формирует лечащая клиника. Для сложных случаев транспортировки самолетом из другой страны привлекаются центры медицины катастроф. Мы сталкивались с двумя центрами - федеральным и коммерческим. Федеральный центр может взяться за транспортировку под ключ, в том числе специальным бортом, но... Коммерческий центр может выделить специалистов на регулярный рейс по договору.

Стандарт работы ЦМК следующий - специалисты прилетают в город, откуда требуется организовать транспортировку, заранее с необходимым оборудованием (вакуумный матрас, концентратор кислорода и т.п.). В их задачу входит в том числе организация транспортировки до аэропорта и прохождение предполетных процедур. В исключительных случаях можно согласовать упрощенную процедуру, при которой доставка пострадавшего до аэропорта организуется местными службами скорой помощи и передача происходит перед предполетным досмотром, но это формально не по правилам.

Сопровождение близким человеком или родственником весьма желательно. Это не только создает моральную поддержку пострадавшему, но и позволяет такому сопровождающему принимать решения. Следует иметь в виду, что если для сопровождения пострадавшего в сознании человек может иметь любой статус (важно только согласие пострадавшего и согласие следовать инструктажу медицинской бригады), то для сопровождения и принятия решения за бессознательного пострадавшего необходимо близкое родство или нотариальная доверенность.

## **Подготовка специального транспортного оборудования и транспортировка**

Транспортировка производится самолетом или наземным транспортом — в зависимости от того, как устроена логистика конкретного места, и от ограничений медицинского случая.

В случае самолета мгновенного вылета не будет: нужно время на подготовку документов и согласование места (2–3 обычных места в салоне для несложных случаев или специализированный носилочный модуль с фиксацией положения и исключением влияния турбулентности для лежачих больных). Специализированный носилочный модуль заказывается как отдельная услуга у авиакомпании, чаще всего через отдельную форму заявки на сайте. Время рассмотрения заявки зависит от авиакомпании - Аэрофлот заявляет 3 дня, другие Российские а/к - от 5 дней и выше. Некоторые а/к принимают заявки на конкретный рейс, некоторые на организацию услуги без точного срока исполнения.

Нужно иметь в виду следующие моменты:

- авиакомпании указывают именно время рассмотрения запроса, по прошествии которого а/к может отказать в запросе, и тогда потребуются размещать новый;
- очень малое количество бортов физически имеют возможность установки носилочного модуля (фактически он заменяет последние 3 ряда самолета - для чего они должны быть съемными) + это может быть сделано не во всех аэропортах присутствия а/к. В большинстве случаев для а/к это существенное изменение летного расписания. В связи с этим а/к чаще всего не заинтересованы в согласовании заявки;
- если медицинская транспортировка заказывается через ассистанс, то, вероятно, организация ограничится формальной заявкой в авиакомпанию. Требуется узнать детали заявки и всеми средствами “дергать” а/к и эскалировать срочность исполнения заявки.

Специализированный носилочный модуль требует обязательного медицинского сопровождения центром медицины катастроф (см. информацию выше); их привлечение согласуется отдельно.

При транспортировке поездом или автомобилем ситуация с организацией проще, но дольше по времени. Реанимобиль может выехать достаточно быстро.

С пациентом при транспортировке передаются медицинские и сопроводительные документы. По прибытии лучше иметь договоренность с принимающей клиникой, которая займется дальнейшим лечением и транспортировкой до места.

### **Продолжение лечения после медицинской транспортировки до места проживания**

Прежде всего, нужно знать, что даже если страховая компания готова предоставить медицинское сопровождение пострадавшего, то поиском больницы, готовой его принять, вы должны озаботиться сами. Максимум, что делает страховая, — обеспечивает транспортировку пациента до аэропорта прилета с передачей его скорой помощи.

Коротко о том, что точно не нужно делать в ситуации когда требуется экстренная госпитализация. Не нужно обзванивать больницы на предмет готовности принять пациента, вы только потеряете время, так как государственные больницы не принимают больных по экстренной госпитализации даже на коммерческой основе, только в рамках плановой госпитализации. Также вы не можете привезти пациента в больницу самостоятельно, он должен поступить через службу скорой помощи по предварительной договоренности.

Некоторые коммерческие клиники готовы принять пациента при условии внесения депозита (в случае спасработ 2022 года его размер колебался от 800 тысяч до 2 млн рублей). Можно попытаться искать больницу из списка, входящих в ваш полис ДМС, но там строгие требования к медицинским документам. Поэтому, единственный формально законный, быстрый и рабочий вариант — обращение в Департамент Здравоохранения г. Москвы.

Обращение можно подать через форму на сайте Департамента или ресурсе [mos.ru](https://www.mos.ru/feedback/reception/?department=9479090) (<https://www.mos.ru/feedback/reception/?department=9479090>, рассмотрение в течение 2-3-х рабочих дней).

При оформлении любого запроса в медицинскую организацию, официального или через знакомых медработников, важно предоставить медицинскую документацию из исходного учреждения. Так что с момента поступления и обследования пострадавшего нужно в

ближайшее время получить данные осмотра, анализов, лучевых методов исследования (рентген, КТ, МРТ), как в виде протоколов исследований, так и сами картинки (подойдут диски, ссылки на файловое хранилище, фото и видео с монитора). Это может сделать как сам пострадавший, так и его близкий родственник, в случае либо согласия пострадавшего, либо если он в бессознательном состоянии. Законным требованием будет также самому пациенту ознакомиться с историей и сфотографировать её (не стоит верить, когда говорят обратное). В нашем случае, сопровождающим может являться участник группы, что не даёт ему таких прав и нужно договариваться. Стоит наладить контакт с лечащим врачом и заведующим отделением.

Основной формой передачи медицинской информации между медицинскими учреждениями служит **этапный эпикриз**. Он пишется лечащим врачом, крайний срок от запроса - сутки. Учитывая это и время на рассмотрение документа в Департаменте здравоохранения, его следует затребовать как можно раньше. Отдельно нужно проверить, чтобы в нём или в виде приложений, были все данные медицинских обследований за период госпитализации, полные описания инструментальных исследований, список использовавшихся медикаментов со сроками, подробные протоколы операций. Вы этим не нагрузите лечащего врача, большинство подобных документов формируются автоматически из электронной истории болезней. При выписке из медицинского учреждения выдают выписной эпикриз, там также нужно проверять эти пункты. Если лечение пострадавшего проводится на территории РФ, полезно иметь приложение ЕМИАС, чтобы отслеживать результаты обследований в реальном времени (если лечение происходит не в федеральном центре, у них отдельная база данных).

В одном из случаев мы столкнулись с тем, что больница в Средней Азии не имела такой формы медицинской документации, как этапный эпикриз, а московские больницы не готовы были рассматривать другие документы. Мы попросили написать нужный документ на основании имеющихся данных своего врача, который распечатали и заверили подписями и печатями в больнице пребывания.

Хотелось бы добавить ещё один момент про права пациента, кроме права на **полное ознакомление с историей болезни**. Вы не обязаны оставаться в больнице, если она вам не нравится, а лечащий врач не хочет вас выписывать и т.д. Если вы оформили перевод в больницу по месту жительства, либо платную клинику, либо куда-то ещё или же просто всё, вы с этим гипсом хотите лежать дома, вы вправе написать **отказ от госпитализации**, получить выписной эпикриз и уехать. Крайне желательно делать это после консультации врачей, которым доверяете, следовать их советам по транспортировке.

---

После подтверждения, что обращение получено, с вами свяжется координатор от

Департамента Здравоохранения для уточнения деталей и запроса необходимых документов (медицинские заключения, эпикризы, паспорт, СНИЛС). Далее все делается силами Департамента здравоохранения. Они подбирают больницу, в которую будет госпитализирован пострадавший, решают вопрос с его транспортировкой и с аэропортовыми службами (в случае необходимости). Вы сообщаете координатору дату и номер рейса, вам сообщают номер больницы и передают ваши контакты бригаде скорой помощи.

По прибытии скорой помощи в аэропорт вам позвонят и сообщат, что они уже на месте. У вас будет возможность (если конечно они встречают пострадавшего в зале прилета, а не забирают с борта самолета) передать сумку с необходимыми личными вещами. В одном из случаев в аэропорт был направлен реанимобиль, при этом мы направляли в Департамент выписной эпикриз, согласно которому госпитализация не требуется, но координатор сообщил, что они сами принимают решение как организовать транспортировку, исходя из тяжести диагноза.

Надо сказать, что со стороны Департамента Здравоохранения все было организовано очень четко и быстро, связь с координатором поддерживалась регулярно и в выходные тоже. В одном из случаев это был единственный вариант, который сработал.

В случае некоторых травм/диагнозов медицинские соображения заставляют нас быть придирчивыми к выбору места госпитализации и дальнейшего лечения. Согласовать госпитализацию в конкретное заведение можно в некоторых случаях через неформальные контакты среди медиков. Проблема возникает с доставкой от борта самолета до больницы, особенно в случае, когда аэропорт и больница находятся в разных регионах (например, в черте Москвы находится только аэропорт Внуково, другие московские аэропорты формально - МО). В этом случае нужно также через обращения в депздрав региона с максимальным давлением/просьбами стараться согласовать возможность как перевозку больного в конкретное лечебное учреждение, так и возможность воспользоваться договорами между регионами (они существуют, но их предпочитают не задействовать) для транспортировки между регионами. По информации от сотрудника из Центра медицины катастроф, родственники могут создать обращение на транспортировку непосредственно на сайте минздрава.

## **Посмертная репатриация**

### **Оплата**

Опять-таки, принципиально два варианта: репатриацию оплачивает страховая и репатриацию оплачивает родственник или “друг”.

Посмертная репатриация по территории России укладывается в порядок 100–250 тысяч рублей на 2025 год. Беглый гуглеж показывает, что репатриация из стран Ближней Азии стоит до 400 тысяч.

## **Компания**

Как и в случае с репатриацией пострадавшего, есть две принципиально отличающиеся ситуации: репатриация из маленького города и репатриация из крупного. Схема поиска компании, которая организует репатриацию, такая же: в маленьком городе меньше проблем, в крупном городе стоит провести сравнительный анализ компаний.

## **Работы**

Работы, которые выполняют компании по посмертной репатриации:

1. оформление необходимых документов,
2. бальзамирование,
3. грим и облачение,
4. гроб для погребения,
5. гроб для транспортировки,
6. транспортировка.

Из этих работ при репатриации необходимыми являются оформление документов, бальзамирование, гроб для транспортировки (цинк) и непосредственно транспортировка. Все остальное необходимо согласовать с родственниками на предмет того, где будут проводиться оставшиеся работы.

## **Оформление документов**

Основанием для работы ритуальной компании будет являться договор о репатриации. Договор может составить родственник, “друг” или страховая компания. Именно в случае посмертной репатриации договор может подписать любой человек, предоставивший свои паспортные данные. Компании также необходимо знать, кто заберет тело погибшего по окончании репатриации (обычно это следующая ритуальная контора, которая завершает работы, связанные с похоронами).

После судебно-медицинской экспертизы составляется медицинское заключение о смерти, в котором кратко описывается причина смерти и данные о погибшем. Далее с медицинским заключением и паспортом погибшего необходимо приехать в ЗАГС и получить гербовое свидетельство о смерти и справку о смерти. В целом, без паспорта

гербовое тоже выдадут, но будет отсутствовать ряд данных о погибшем (и, видимо, в системе данные о смерти будут без паспортных данных).

Всеми остальными сопроводительными документами будет заниматься ритуальная контора.

## **Бальзамирование и гроб для транспортировки**

Бальзамирование — это процесс обработки тела специальными химическими веществами для предотвращения разложения.

Бальзамирование может быть кратковременным и долговременным. В первом случае похороны ожидаются примерно сразу после этой процедуры, во втором случае в качестве примера можно вспомнить Владимира Ильича.

Это необходимая процедура в том случае, если планируются похороны в открытом гробу. Она не проводится, если тело сильно повреждено или, например, сильно инфекционно заражено (в таком случае похороны будут в закрытом гробу).

На основании законодательных требований транспортировка производится в цинковом гробу. Цинк обеспечивает герметичность и прочность.

## **Транспортировка**

Транспортировка производится самолетом или наземным видом транспорта — как договоритесь с компанией.

В случае самолета мгновенного вылета не будет: гроб необходимо привезти за сутки до отправления, и он вылетит только в том случае, если в самолете будут места (обычно это отдельная зона грузового отсека). Предполагаю, что в случае поезда и корабля примерно такая же ситуация со сроками. Машина выезжает быстро.

Опять же, этот вопрос можно полностью отдать на решение ритуальной компании и просто заплатить деньги.

С гробом идут сопроводительные документы. По окончании репатриации лучше нанять следующую ритуальную контору, которая займется дальнейшими работами.

## **Нюансы**

По запросу ритуальный агент может прислать фотографии из морга для опознания (спокойствия того, кто заключил договор), но это достаточно шокирующая информация, которую не каждый человек в обычной жизни готов воспринять. Следует быть аккуратным

с такими запросами. Если потребность в помощи с опознанием все-таки есть, есть смысл послать ритуальному агенту прижизненные фотографии человека с открытым лицом.

Результаты СМЭ ритуальному агенту недоступны, ровно как и материалы дела.

Если погибших несколько, лучше заключать договоры в одной компании.

## Приложение 1

### Спасработы в группе Сергея Мукайлова 2022 год.

Вся статистика далее дана на основе спасработ, проведенных в группе С. Мукайлова в 2022 году в редко посещаемом районе Таджикистана.

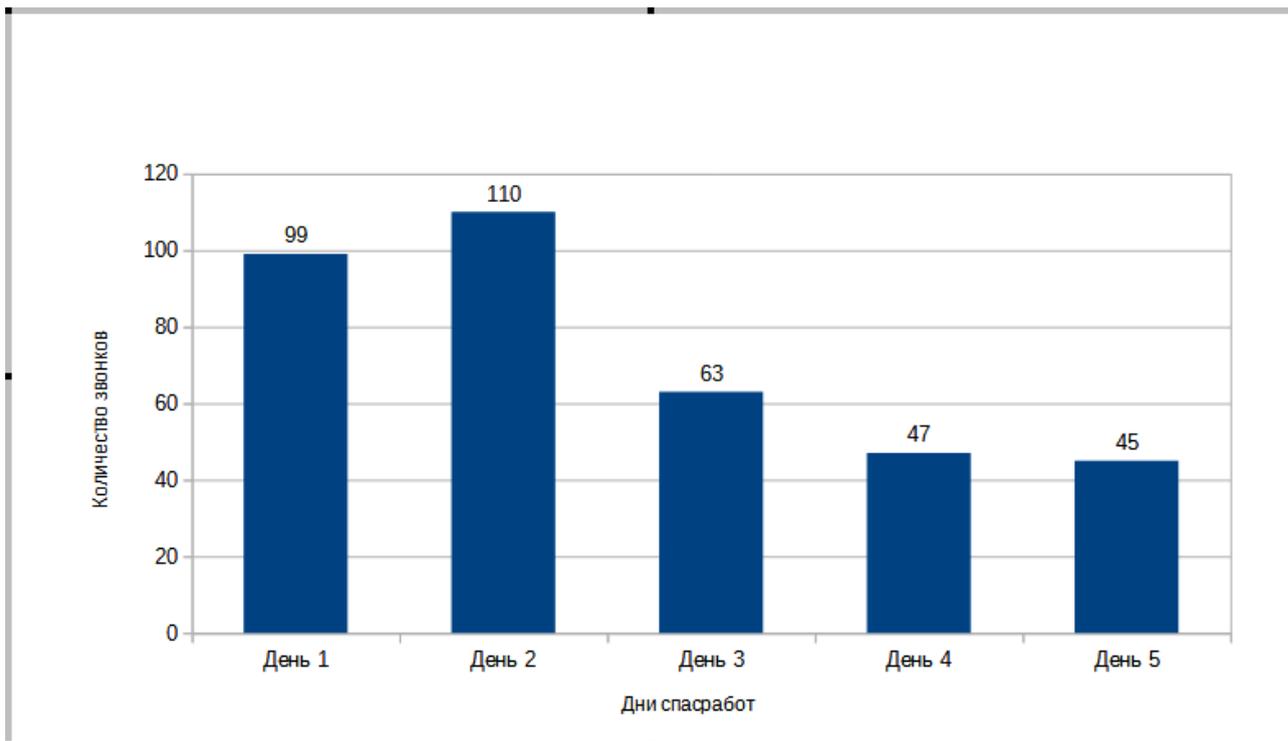
В ходе проведения спасработ решались следующие задачи:

- согласование вертолета для эвакуации пострадавшего;
- согласование и координирование пеших спасотрядов;
- подготовка картографических материалов для спасателей и пилотов;
- консультации с медиками;
- взаимодействие со страховой компанией;
- работа с родственниками участников группы и пострадавшего;
- информирование МЧС, ФСТР, МКК, ГСК, ТСЖ, ЖКХ, СНТ, ХЗЧ и т.д.

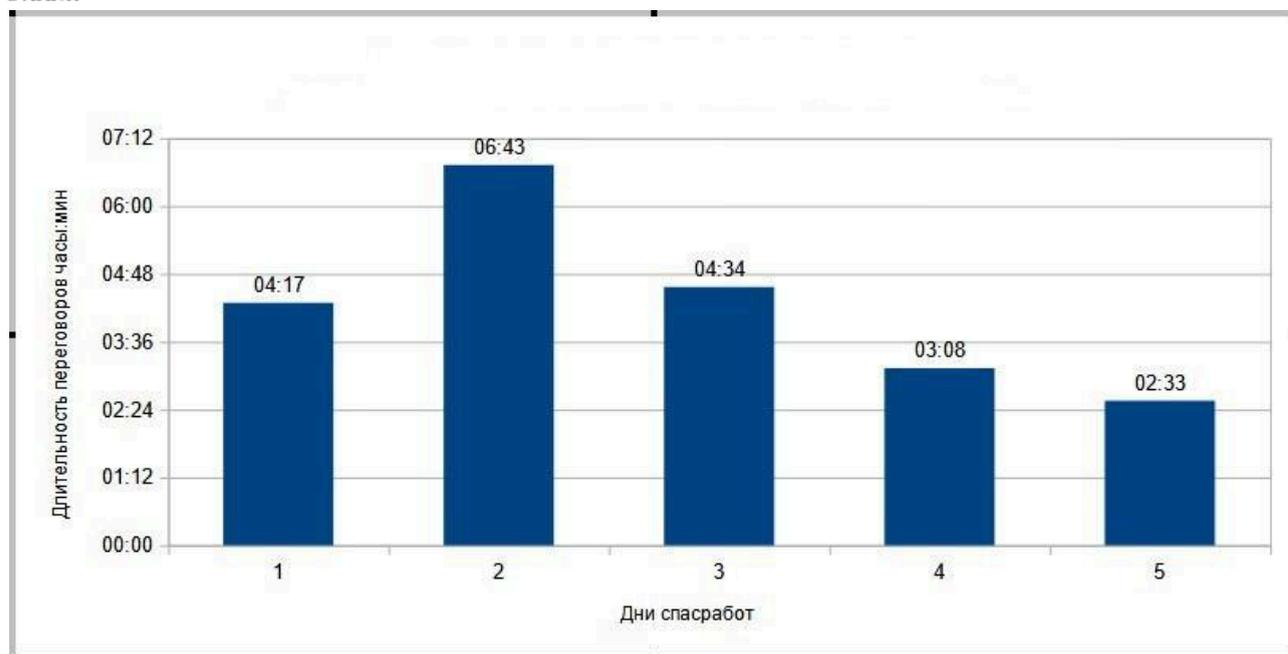
**Табл. 1.** Спасработы в группе С. Мукайлова, 2022 год. Сводная таблица времени телефонных переговоров координатора с разбивкой по дням и категориям.

День спасработ	Всего звонков	Общее время переговоров (ч:м:с)	Время переговоров по категориям			
			Спасработы (ч:м:с)	Переговоры с группой (ч:м:с)	Страховая (ч:м:с)	Родственники (ч:м:с)
День 1 (19.07)	99	4:17:09	2:42:58	1:00:22	0:22:06	0:11:43
День 2 (20.07)	110	6:43:28	4:13:13	0:21:37	0:06:56	2:01:42
День 3 (21.07)	63	4:34:12	2:17:03	0:09:50	-	2:07:19
День 4 (22.07)	47	3:07:43	2:02:50	0:15:46	0:07:45	0:41:22
День 5 (23.07)	45	2:33:17	0:53:44	1:14:29	-	0:25:04
Всего:	364	21:15:49	12:09:48	3:02:46	0:36:46	5:27:10

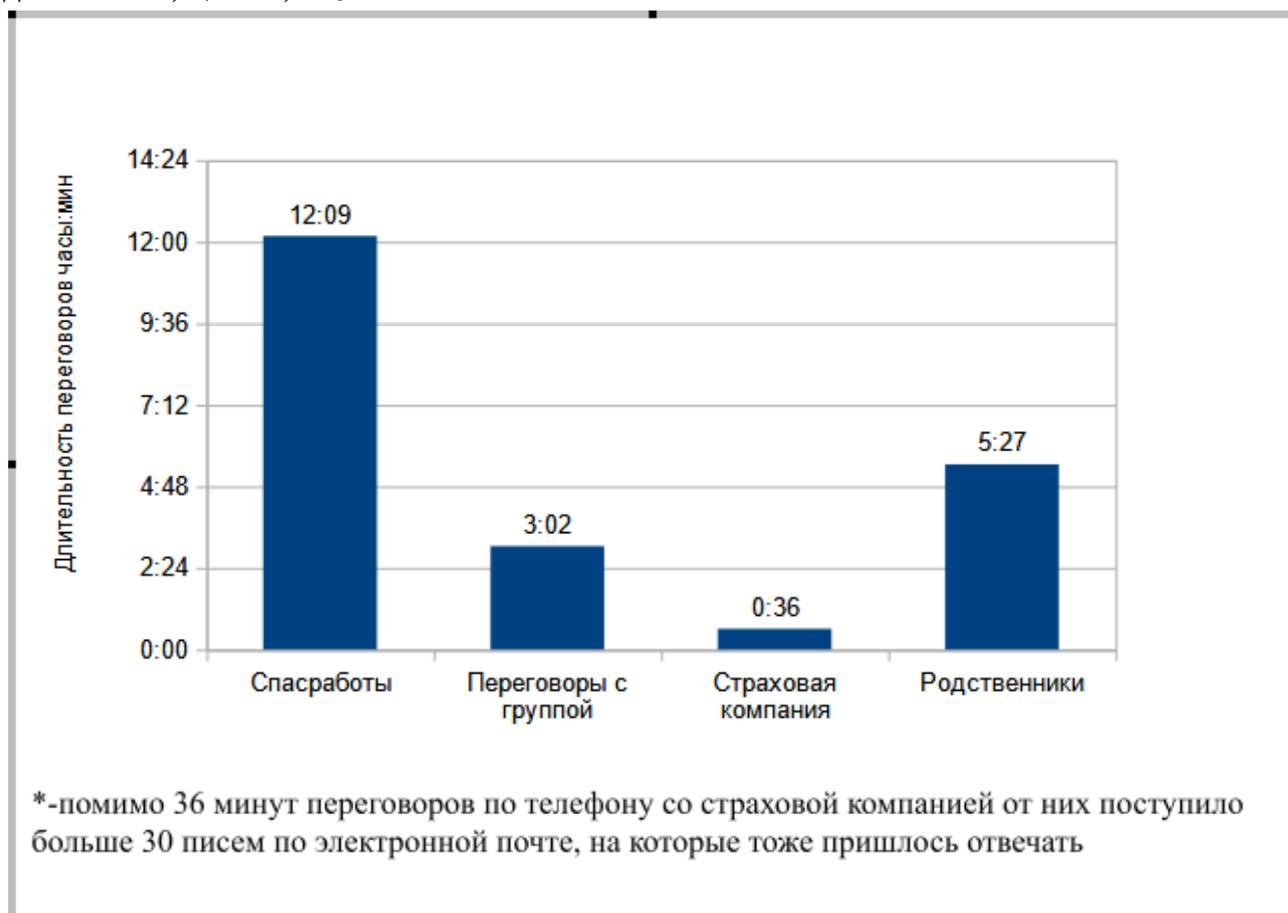




**Рис. 1.** Спасработы в группе С. Мукайлова 2022 год. Количество звонков с разбивкой по дням.



**Рис. 2.** Спасработы в группе С. Мукайлова 2022 год. Длительность телефонных переговоров координатора по дням.



**Рис. 3.** Спасработы в группе С. Мукайлова 2022 год. Длительность телефонных переговоров координатора по категориям.

Помимо переговоров по телефону, координатору поступали письма по электронной почте (по данным спасработам их было около сотни), приходили бесчисленные сообщения в мессенджерах; требовалось довольно много времени на работу с картами и другими материалами, на поиск недостающей информации и регулярную, но нестабильную связь с группой. Объем работы был огромен.

Ниже приведен список организаций и лиц, с которыми координатор связывалась для решения ситуации:

- Страховая компания Ингосстрах + ассистанс БалтАссистанс;
- МКК Горного турклуба МГУ;
- МКК ФСТ-ОТМ;
- члены Федерации Спортивного Туризма РФ;  
МЧС РФ;
- КЧС (комитет по чрезвычайным ситуациям) в Таджикистане;
- ПамирПикс - организация, принимающая туристов в Таджикистане;
- Посольство Таджикистана (оно передавало наш запрос в Посольство РФ, Комитет по туризму РТ и МинОбороны РТ);
- Владимир Хабибуллин, опытный горный турист из Душанбе, организатор одного из спасотрядов;
- все организации, у которых был вертолет: АксайТревел, СомонЭйр, частные контакты в Таджикистане;
- информация о ЧП также была передана через личное знакомство в сообщества частных пилотов малой авиации в РФ. По знакомым удалось найти на месте событий частного пилота с еврокоптером, имеющего допуск к полетам выше 4 тысяч метром, готового нам помочь. Этот пилот подал план полета на согласование, но нам было отказано, т.к. у пилота не было лицензии на проведение спасработ;
- мы также выяснили, что у РФ есть своя военная база в Таджикистане, и там есть вертолет. Однако, при обращении в МинОбороны РФ с просьбой о помощи нам с ходу было отказано.