

Как «Ночлежка» создала уникальную систему для соцработников и масштабировала помощь бездомным

Дата запуска

2017 год.

География

Санкт-Петербург и Москва
(но распространяется в свободном доступе).

Ключевые цифры

66 сотрудников «Ночлежки» подключены к МКС. Более 22 тысяч клиентов.

Инновационность

Создали уникальную систему для соцработников.

Результаты

Ускорили процесс оказания помощи бездомным людям, упростили работу сотрудников.

Цель устойчивого развития

№ 1. Ликвидация нищеты.

Статус на 2022 год

Продолжает работу.

Ваня начал выпивать в десять лет. Родственников, которые могли бы о нем позаботиться, рядом не было. А мама и бабушка Вани сами страдали от проблем с алкоголем. Поэтому за мальчиком никто не следил — он часто убегал из дома, хулиганил, был на учете в детской комнате милиции.

После школы Иван устроился на завод, но из-за пьянства его уволили. Всего за пару лет он сменил несколько работ, но нигде не мог задержаться, потому что снова и снова возвращался к спиртному. В какой-то момент Иван встретил женщину, тоже зависимую от алкоголя, женился и вместе с ней стал воспитывать ее дочь-подростка. Нормальная жизнь продлилась недолго — женщина скоро скончалась от связанных с алкоголизмом болезней, а с ее дочкой Иван общаться перестал.

После смерти жены мужчина осознал, что его зависимость опасна. Он попытался вылечиться — сам обратился в городскую наркологическую больницу Петербурга, прошел первичную реабилитацию, 12-шаговую программу. Когда выписался из больницы, нашел контакты дочери покойной жены. Тогда ей было около 20 лет, и она никак не могла закрыть большой кредит. Ивану очень хотелось помочь, и он сказал девушке так: «Слушай, ну деньгами я помочь точно не могу. Но у меня есть комната в общежитии, пожалуйста, приезжай, живи, она твоя».

«Так я и стал бездомным», — заключил Иван.

Впервые свою историю Иван рассказал социальному работнику Виктории Урсовой. Она несколько раз в неделю ведет прием в петербургской «Ночлежке» — одной из самых крупных и известных в России организаций,

помогающих бездомным людям. Ночлежка работает с 1990 года и за это время создала целую экосистему помощи. В 1992 году организация запустила консультационную службу, в 2000-м открыла «Дом на полдороги» — приют для бездомных, страдающих алкоголизмом, а с 2002 года начал работу «Ночной автобус» — в вечернее время он развозит еду для городских бездомных. В холодное время года «Ночлежка» открывает «Пункты обогрева», а еще в «Ночлежке» можно получить одежду, гигиенические принадлежности, простые телефоны и другие вещи по индивидуальному запросу.

— Ваня был очень рад, что смог помочь девушке, — вспоминает Виктория. — Логика такая: она молодая девочка, ей нужнее, а я взрослый мужик, я справлюсь. На самом деле очень многие наши клиенты теряют свое жилье примерно так. Приемная дочка от него даже ничего не требовала, но он сам сказал: «Я должен ей помочь, я же отец».

Когда Иван пришел в «Ночлежку» в первый раз, на основе его рассказа Виктория заполнила новый профиль в МКС — многофункциональном кабинете социального работника. Это специально разработанная CRM-система, в которой любой сотрудник «Ночлежки» может посмотреть всю историю работы с каждым обратившимся за помощью. Благодаря общей базе данных человек сможет получить именно ту помощь, которая ему нужна, даже если сотрудник «Ночлежки» увидит его впервые. Но появилась такая удобная система далеко не сразу.

От бумажных карточек, как в поликлинике, до интерактивного сервиса

До запуска МКС в «Ночлежке» все данные о клиентах собирали в обычные бумажные книги записей.

— Было как в поликлинике: стеллажи с библиотечными карточками пофамильно. То есть ты подходишь к коробке и на ней написано «А-Б», достаешь карточку, ищешь в ней нужную информацию про клиента, листаешь все страницы... До перехода на МКС на заполнение карточек и поиск нужной информации уходило очень много времени, — рассказывает директор «Ночлежки» Даниил Краморов.

Архив старых карточек до сих пор хранится в офисе «Ночлежки» на Боровой. Иногда к бумажным карточкам приходится обращаться и сейчас, поэтому «ночлежкинцы» хотят оцифровать старые записи, чтобы точно все сохранить.

Первый прототип МКС появился еще десять лет назад. Функционал системы придумали сотрудники «Ночлежки», а разработкой занимались сторонние специалисты.

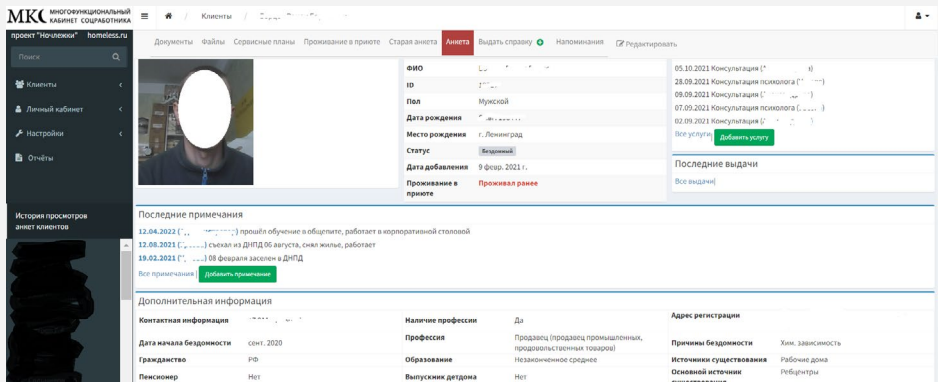
— Мы составляли первое ТЗ, основываясь на пожеланиях соцработников о том, какая информация и какие вопросы нужны в системе, — объясняет Даниил. — А дальше шел бесконечный процесс — здесь какую-то еще опцию добавить, здесь еще один вариант ответа. Во всех нововведениях мы до сих пор ориентируемся на пожелания соцработников — ведь именно они с этой системой и работают. Одной из тех, кто занимался запуском проекта МКС, была

Ася Суворова, бывшая соцработница «Ночлежки». Сейчас она работает координатором проекта «Онко Вики» Фонда медицинских решений «Не напрасно».

— Перед тем как заказать разработку МКС, я искала что-то подобное тому, что собирались сделать мы, и не нашла. Задача оказалась абсолютно уникальная! Причем нам хотелось сделать универсальный инструмент, который был бы полезен абсолютно любой организации, которая занимается соцработой, — рассказывает Ася.

Во время запуска проекта команда хотела сделать «все и сразу», что сейчас кажется Асе не совсем верным. «Мы изначально написали очень большое задание с кучей фич, которые потом не понадобились, а их разработка заняла время. Например, мы сделали функцию автоматической генерации обращений в госорганы, а потом не пользовались ею ни разу. Потому что мы и так с этим справлялись, копируя предыдущие похожие обращения, — рассказывает Ася. — Сейчас я, конечно, сделала бы по-другому — начинала бы с запуска самого простого продукта, а потом уже добавляла новые функции».

Сколько всего ушло денег и сил на создание МКС, сейчас подсчитать уже очень сложно — многое приходилось переделывать не один раз. Десять лет назад ни у кого из команды не было опыта запуска технических проектов, отсюда и возникали ошибки. «Я бы рекомендовала всем НКО, кто работает над такими сложными платформами, для начала привлечь внешнего руководителя проекта. Это должен быть кто-то, кто разбирается в создании и продвижении продукта и может помочь команде с ме-



Многофункциональный кабинет соцработника

неджерской точки зрения», — говорит Ася.

Сейчас работа МКС поддерживается силами команды «Ночлежки». Если нужно добавить какой-то раздел или переименовать блок, это может сделать любой сотрудник с правами администратора. Если нужны какие-то более сложные изменения, с ними помогают IT-волонтеры, они могут настроить все нужные функции бесплатно.

Всё и сразу

Как объясняет Виктория Урсова, сейчас в «Ночлежку» люди попадают через две основные точки входа.

Первая — это гуманитарные проекты, в которые входят «Ночной автобус», комната обогрева и ночной приют. Они МКС не пользуются.

— База для гуманитарных проектов очень простая — фамилия, дата, пришел; фамилия, дата, пришел, получил

еду, — говорит Виктория. — Представьте себе пункт обогрева: мороз, ночь, стоят 50 человек, интернет только мобильный работает. Там сбор каких-то объемных сведений о клиентах невозможен. Дежурный только отмечает галочку, и все.

Другая точка входа, для которой и нужна МКС, — проекты по ресоциализации. Здесь уже не только фиксируются оказанные клиенту услуги, но создается целый план социального сопровождения.

— Например, человек пришел на консультацию к соцработнику. Они поговорили, и стало понятно, что максимум, что «Ночлежка» может сейчас для него сделать — это выдать ему мобильный телефон. Такое короткое взаимодействие не относится к программе ресоциализации, и создавать ему страницу в МКС нет смысла, — рассказывает Виктория. — А если клиент приходит с каким-то более сложным запросом, который требует продолжительного взаимодействия, от двух встреч и больше, мы уже планируем программу по ресоциализации. И здесь как раз необходима МКС.

Программы по ресоциализации включают как достаточно простые действия, например восстановление утраченного российского паспорта, которое занимает от силы месяц, так и очень сложные задачи, например получение российского паспорта, если раньше был только советский, а это может занять больше года. МКС нужна, чтобы на таком долгом пути ничего не упустить. В базе хранятся все основные характеристики клиента — возраст, место рождения, наличие болезней и зави-

симостей, бездомный человек на данный момент или нет, а если да, то почему это произошло. Эти сведения позволяют любому сотруднику «Ночлежки» понять состояние клиента и то, как ему помочь.

— Если человек пришел первый раз, ему создают базовую анкету, которую разработали уже давным-давно, — рассказывает директор «Ночлежки» Даниил Краморев. — Если человек уже у нас был, в МКС можно посмотреть всю историю его взаимодействия с «Ночлежкой», что и как мы пытались сделать. Помимо прочего, для МКС мы фотографируем клиента, чтобы при следующих обращениях понимать, что это действительно он.

В процессе оказания помощи в систему можно добавить все виды услуг, которые оказываются клиенту. Например, все даты консультаций с соцработником и психологом, а также то, сколько предметов одежды и гигиены уже выдано, сколько раз был оплачен проезд и получены продукты.

Еще одна задача системы — сбор статистики. Благодаря обобщенным данным можно сделать выводы о том, как меняется поток клиентов, сколько пришло мужчин и женщин, как меняются запросы клиентов, сколько предоставляется услуг и многое другое. Эти исследования помогают сделать работу «Ночлежки» эффективнее.

— Например, в пандемию мы отследили, что в какой-то момент клиентов стало значительно меньше. Хотя бы потому, что мы в это время закрывались на карантин, — рассказывает Виктория. — А потом обращений стало, напротив, больше, потому что среди тех, кто за это

время успел потерять работу, многие, к сожалению, оказались нашими клиентами.

Подробные данные из МКС помогают «Ночлежке» также заниматься адвокацией — направлять письма в госорганы с предложениями по решению проблем или другими запросами.

— Например, мы можем подсчитать, сколько к нам обращается женщин, сколько ВИЧ-инфицированных, людей определенного возраста. И сразу становится понятно, что те или иные социальные проблемы более актуальны для бездомных, чем для остальной популяции, — говорит бывшая соцработница «Ночлежки» Ася Суворова. — А актуальная статистика по бездомности помогает нам составлять необходимые обращения в госорганы или продолжать собственные исследования.

За время существования МКС вопросы и пункты анкеты клиента довольно сильно менялись. Например, изначально вопрос про зависимость не был вынесен в отдельный пункт — ее можно было указать только как одно из хронических заболеваний. По словам Аси Суворовой, наличие или отсутствие зависимости практически полностью меняет план работы и сопровождения подопечного «Ночлежки», поэтому соцработник должен особенно внимательно обсудить эту тему с клиентом. А после открытия московской «Ночлежки» в 2020 году в МКС добавили возможность создавать рабочие группы и отчеты на каждый филиал отдельно.

Делиться опытом

4 года назад «Ночлежка» начала распространять многофункциональный кабинет социального работника бесплатно. Код МКС выложили на [GitHub](#), и теперь любая благотворительная организация может запустить у себя аналогичную платформу. Для этого даже не нужно хорошо разбираться в разработке — к файлу прилагаются инструкции и видеозаписи о том, как пользоваться системой.

— Когда мы только начали распространять эту систему, мы даже помогали с установкой. Сейчас, к сожалению, таких возможностей уже нет, — говорит Даниил Крамов, — но если в организации есть какой-то технический специалист или IT-шник, то он с этим легко справится.

По словам сотрудников «Ночлежки», МКС пользуется популярностью, особенно у маленьких организаций, которые не могут самостоятельно разработать что-то для себя. При этом в МКС, которая распространяется на GitHub, достаточно функций, чтобы выполнить основные операции, которые нужны соцработникам и сотрудникам НКО разного профиля. Например, МКС уже несколько лет пользуются самарский благотворительный фонд «Ты дома», сыктывкарская организация «Дома жить», пермская «Территория передышки».

Кроме того, распространение на GitHub помогло доработать саму систему. Например, благодаря обратной связи от организаций, которые скачали МКС, выяснилось, что нужно изменить систему подготовки отчетов.

— Изначально автоматизированные отчеты были созданы под нужды «Ночлежки». Но когда мы стали распростра-

нять МКС, оказалось, что другим организациям нужна иная отчетность, потому что у них другие бизнес-процессы, — говорит Ася. — Так появился конструктор, в котором можно сделать отчетность под любой запрос, например про помощь только женщинам или только ВИЧ-инфицированным за определенный период.

«Территория передышки», пермская организация, помогающая бездомным, использует МКС «Ночлежки» уже более трех лет. Как рассказывает директор организации Анна Фадеева, при открытии организации они консультировались с «Ночлежкой» и сразу знали про МКС и планировали ее внедрить.

— Это очень удобная система — у нас всего два специалиста в дневном центре, психолог и юрист, и, хоть они общаются между собой, все равно нужен какой-то учет информации о клиентах и система, чтобы ее хранить и передавать от сотрудника к сотруднику. За три года работы у нас сменилось 60% сотрудников, поэтому важно знать, что человек уже приходил, какие услуги получал, нарушал ли правила и так далее.

Анна отмечает, что особенно ценно то, что системой они пользуются почти бесплатно, за исключением платы за домен и хостинг. «Установить систему нам помог знакомый системный администратор, который консультировался с «Ночлежкой» и просил у них дополнительные инструкции. И после установки работа идет очень легко».

«Я лучше буду бездомным, но трезвым»

У Ивана в первичной анкете была указана химическая зависимость и запись о том, что он ее осознает и проходит лечение (в системе есть и вариант на случай, если клиент не осознает собственной зависимости). Кроме того, в анкете зафиксировали, что последняя работа Ивана — продавец в магазине, у него нет среднего образования и что сейчас его основной источник средств к существованию — рабочие дома.

В отдельном разделе в МКС уточняется, какие образовательные и реабилитационные программы проходил клиент. У Ивана указано, что он полгода прожил в приюте для алкозависимых «Дом на полдороги», это максимально возможный срок пребывания там.

— Ваня сам пришел к нам, попросил заселить его в «Дом на полдороги», — рассказывает Виктория. — Он посещал группы анонимных алкоголиков, где ему про нас и рассказали, плюс мы давно дружим с городской наркологической больницей. Там Иван встречал наших бывших и нынешних клиентов, которые ходят на эти собрания и говорят: «Пусть я буду бездомным и буду жить в приюте, но лучше я останусь трезвым».

По словам Виктории, у бездомных и людей с зависимостями часто есть очень сильное чувство ответственности за других. Они могут хорошо понимать, что у любых действий есть последствия, но при этом могут испытывать огромное чувство вины за все уже совершенное ранее. То, что Иван отдал дочери свою комнату, как раз проявление такого сочетания повышенной ответственности и чувства вины.

— Иван понимал, что отдавать комнату иррационально, неправильно, но по-другому не мог. Мы можем с ним про это поговорить, но точно не можем таким шагам мешать, — объясняет Виктория.

Сейчас Иван прошел курс реабилитации и профессионального обучения, выучился на оператора станков с программным управлением. Еще до окончания периода пребывания в «Доме на полдороги» он нашел себе работу, потом снял комнату и продолжил программу 12 шагов. После того как Иван покинул «Дом на полдороги», он стал приходить в «Ночлежку» уже как волонтер.

— Он восстанавливался и укреплялся, как мог, — продолжает рассказывать Виктория. — Но в какой-то момент Иван завязал отношения с зависимой женщиной, и через два месяца они оказались в ситуации, когда у них есть съемное жилье, но работает один Ваня, а женщина сильно пьет. Иван на тот момент был в безупречной трезвости год, но он решил уехать из этого жилья и вернуться в городскую наркологическую больницу для прохождения так называемой срывной программы.

Срывная программа — это такой формат реабилитации, поясняет Виктория, который необходим, когда у человека уже довольно долгое время идет ремиссия зависимости, но он чувствует, что держится из последних сил, и боится снова сорваться, уйти в употребление. Иван прошел такое лечение и снова вернулся в «Ночлежку», но с другой просьбой.

— Ваня снова пришел ко мне, но уже с запросом: «Не понимаю, кем хочу быть, когда вырасту». Он хотел найти ра-

боту по душе, — говорит Виктория. — Мы обсуждали разные варианты, и в числе прочего Ваня рассказал о том, что подружился в наркологической больнице с волонтером «Ночлежки», одним из наших бывших клиентов. Этот друг учился на повара по программе «Ночлежки», работает в столовой на заводе и ужасно доволен. Иван тоже любит готовить, и он спросил нас, может, ему тоже попробовать стать поваром?

В МКС уже была анкета со всей подробной информацией об оказанных Ивану услугах, поэтому соцработники смогли быстро помочь ему. Благодаря одному из партнеров «Ночлежки» Иван прошел обучение на помощника повара и устроился в ту же столовую при заводе, что и его друг.

Сейчас Иван все еще живет в наркологической больнице, но уже хочет снять свою отдельную комнату. С дочерью они периодически общаются, девушка осталась жить в его коммуналке, закрыла долги и устроилась на работу.

— То, что уже больше года Иван держится в ремиссии, не теряет трезвость и участвует в жизни сообщества Анонимных Алкоголиков, — это большой успех и большая заслуга самого Вани, — подводит итог Виктория.

В анкете его пока стоит статус «бездомный», но, кажется, это скоро изменится.

Автор: Мария Кольцова