



Оценка качества оказываемых в проекте КАСКАД услуг методом «Тайного покупателя».

Консорциум Челябинска

Сводный отчет по двум волнам
(1 волна - март 2026 года, 2 волна – апрель-май 2026 года)



гуманитарное
действие



Подготовлено ООО «АСИ Санкт-Петербург» совместно с
социологом СПб БФ «Гуманитарное действие»

ОГЛАВЛЕНИЕ

Список аббревиатур	3
Преамбула	4
Программа мониторинга	5
Состав выборки	6
Резюме	7
Клиентский путь: Челябинск	8
Подробные результаты исследования	9
Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда	10
Визит: пассивный сервис Консорциума. Внутренняя среда	13
Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта	16
Визит: выявление потребностей	20
Сервисы: мотивационный пакет	22
Сервисы: дотестовое консультирование	24
Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов	29
Сервисы: тестирование на другие инфекции	35
Сервисы: перенаправление к другим специалистам по запросу	38
Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта	41
Оценка качества консультирования специалистов	46

СПИСОК АББРЕВИАТУР

АРВТ	Антиретровирусная терапия
БФ	Благотворительный фонд
ВИЧ	Вирус иммунодефицита человека
ДКП	Доконтактная профилактика ВИЧ-инфекции
КГН	Ключевые группы населения
ЛЖВ	Люди, живущие с ВИЧ
ЛРСП	Люди с рискованным сексуальным поведением
ЛУН	Люди, употребляющие наркотики
ЛПН	Люди с полоролевой неконформностью
НД	Наркологический диспансер
НП	Низкопороговый пункт
ПАВ	Психоактивные вещества
ПКП	Постконтактная профилактика ВИЧ
РК	Равный консультант
СР	Секс-работницы
ФЖЗ	Форум женского здоровья
ФЛЖВ	Форум людей, живущих с ВИЧ-инфекцией
ФМЗ	Форум мужского здоровья
Форум ЛУН	Форум людей, употребляющий наркотики
Форум СУП	Форум социально уязвимых пациентов
Центр СПИД/СПИД-центр	Центр по профилактике и борьбе со СПИДом
ШП	Школа пациента

ПРЕАМБУЛА

Авторский коллектив:

Секретари Форумов ЛУН, ЛЖВ, ФЖЗ, ФМЗ, СУП Теплинская Ирина Николаевна, Просвирина Светлана Владимировна, Шагиева Эндже Ильдаровна, Лукьянов Антон Борисович, Алиева Диана, а также координаторы мониторинга.

Лапин Илья Георгиевич – координатор деятельности Форумов в проекте «КАСКАД».

Ежова Любовь Вениаминовна – социолог, эксперт в области проведения исследований в области ВИЧ-инфекции, Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»;

Городков Олег Сергеевич, руководитель проектов ООО "Агентство Социальной Информации Санкт-Петербург"; Николенко Сергей Николаевич – руководитель отдела количественных исследований, ООО "Агентство Социальной Информации Санкт-Петербург".

Источники финансирования

Проект «КАСКАД».

Выражение признательности.

Команда мониторинга выражает благодарность тайным покупателям, которые нашли время посетить низкопороговые пункты и не только получить услуги по профилактике ВИЧ-инфекции, но и искренне и открыто выразить свою точку зрения относительно их качества. Мы надеемся, что выводы мониторинга существенно повлияют на качество сервисов проекта «КАСКАД» для ключевых групп населения, а также улучшат профилактические программы по противодействию распространения ВИЧ-инфекции.

Краткое изложение мониторинга

В соответствии с рабочим планом национального проекта «КАСКАД» пятью Форумами в 2026 году был проведён мониторинг «Оценка качества оказываемых в проекте КАСКАД услуг методом «Тайного покупателя»», две волны. Результаты позволили проанализировать качество услуг, предоставляемых специалистами Консорциумов трёх регионов – Санкт-Петербург, Москва, Челябинск, выработать соответствующие рекомендации.

Дисклеймер. Отчет подготовлен фондом «Гуманитарное действие» в рамках реализации национального проекта «КАСКАД». Данная информация направлена на профилактику ВИЧ-инфекции и других социально значимых заболеваний. Санкт-Петербургский Благотворительный фонд «Гуманитарное действие» не несёт ответственности за использование и трактовку данных, выводов и рекомендаций, сделанных третьими сторонами и представленных в настоящем отчете. Выводы, содержащиеся в отчете, отражают точку зрения авторов, которая может не совпадать с мнениями других заинтересованных лиц. Информация, содержащаяся в отчете, почерпнута из открытых источников, а также из анализа данных мониторинга. БФ «Гуманитарное действие» не гарантирует стопроцентную достоверность данных, предоставленных третьими сторонами, а также может не разделять мнения третьих сторон, цитируемых в отчете. Документ может подвергаться обновлениям. СПб БФ «Гуманитарное действие» оставляет за собой право не объявлять публично обо всех изменениях, вносимых в отчет. Документ разрешается копировать, распространять и адаптировать для некоммерческих целей при условии соответствующей ссылки на его источник. Несанкционированное использование не разрешается. Адаптация этого документа требует разрешения СПб БФ «Гуманитарное действие».

**Результаты мониторинга не имеют цели оценки работы сотрудников
Консорциумов.**

Результаты мониторинга необходимы для улучшения существующей работы.

ПРОГРАММА МОНИТОРИНГА

В соответствии с планами работы Форумов ключевых групп (Форум ЛЖВ, Форум СУП, Форум МЗ (ФМЗ), Форум ЖЗ (ФЖЗ), Форум ЛУН) в первом полугодии 2026 года проведены две волны закупок методом «Тайного покупателя», направленного на изучение взаимодействия персонала Консорциумов с клиентами и оценку качества оказываемых в проекте «КАСКАД» услуг. В настоящем Отчёте представлены результаты двух волн «Тайного покупателя», даны рекомендации.

Цель: Изучение взаимодействия персонала и клиента, оценка качества оказываемых услуг в рамках проекта «КАСКАД».

Задачи мониторинга:

1. Выявление особенностей взаимодействия между персоналом и клиентом.
2. Оценка качества и полноты оказываемых услуг, запланированных для каждой КГН в рамках проекта «КАСКАД».
3. Оценка эффективности перенаправлений клиента в соответствии с запросом.

Целевая группа: Для каждого из Форумов целевой группой станут низкопороговые пункты трёх Консорциумов, расположенные в Москве, Санкт-Петербурге, Челябинске, работающие с конкретной КГН в соответствии со спецификой Форума.

Предмет описания:

Взаимодействие с клиентом и качество оказываемых услуг.

Методология «Тайного покупателя»:

Для проведения закупки «тайным покупателем» в некоммерческом секторе социологом ОР разработана анкета, а специалистами ООО «АСИ-СПб» анкета запрограммирована и размещена в CAWI. Координаторами и секретарями Форумов совместно с социологом ОР и координатором деятельности Форумов ключевых групп ОР разработаны типовые сценарии посещения «тайных покупателей».

Анкета, содержащая информацию по итогам закупки, размещена на сервисе «Социометр» CAWI <https://sociometer.ru/>. Сервисом владеет сторонняя организация ООО «АСИ СПб», привлечённая к мониторингу. Анкета содержит открытые и закрытые вопросы и заполняется после проведения закупки «тайным покупателем».

Описание и объем выборки:

Объем выборки составляет N=147:

- 1 волна (март 2026 г.): 75 анкет;
- 2 волна (апрель, май 2026 г.): 72 анкеты.

Процедуры сбора данных:

Сбор данных осуществлён методом «тайного покупателя». Процедура заключалась в посещении «тайным покупателем» низкопорогового пункта, работающего с конкретной ключевой группой, под видом обычного клиента. По результатам посещения заполнялась анкета.

Заполнение анкет было доступно с компьютера или мобильного устройства в режиме онлайн.

«Тайные покупатели» подписывали добровольное информированное согласие на участие в мониторинге. Перед началом поля социолог ОР провёл обучение с тайными покупателями каждого Форума.

Контроль количества и качества заполнения анкет осуществлялся социологом ОР и социологом сторонней организации, владеющей ресурсом CAWI.

Поощрения, используемые в мониторинге:

Бюджетом предусмотрено поощрение «тайных покупателей».

Алгоритм обработки данных:

Для обработки и последующего анализа полученных данных использован прикладной статистический пакет SPSS. Описание результатов будет произведено с помощью дескриптивной статистики. Деагрегация данных осуществляется в зависимости от региона, низкопорогового пункта и ключевой группы.

География оказания услуг:

Регионы Проекта «КАСКАД» - Москва, Санкт-Петербург, Челябинск.

СОСТАВ ВЫБОРКИ

В мониторинге услуг Консорциума Челябинска приняли участие 43 «тайных покупателя», являющихся представителями следующих КГ населения:

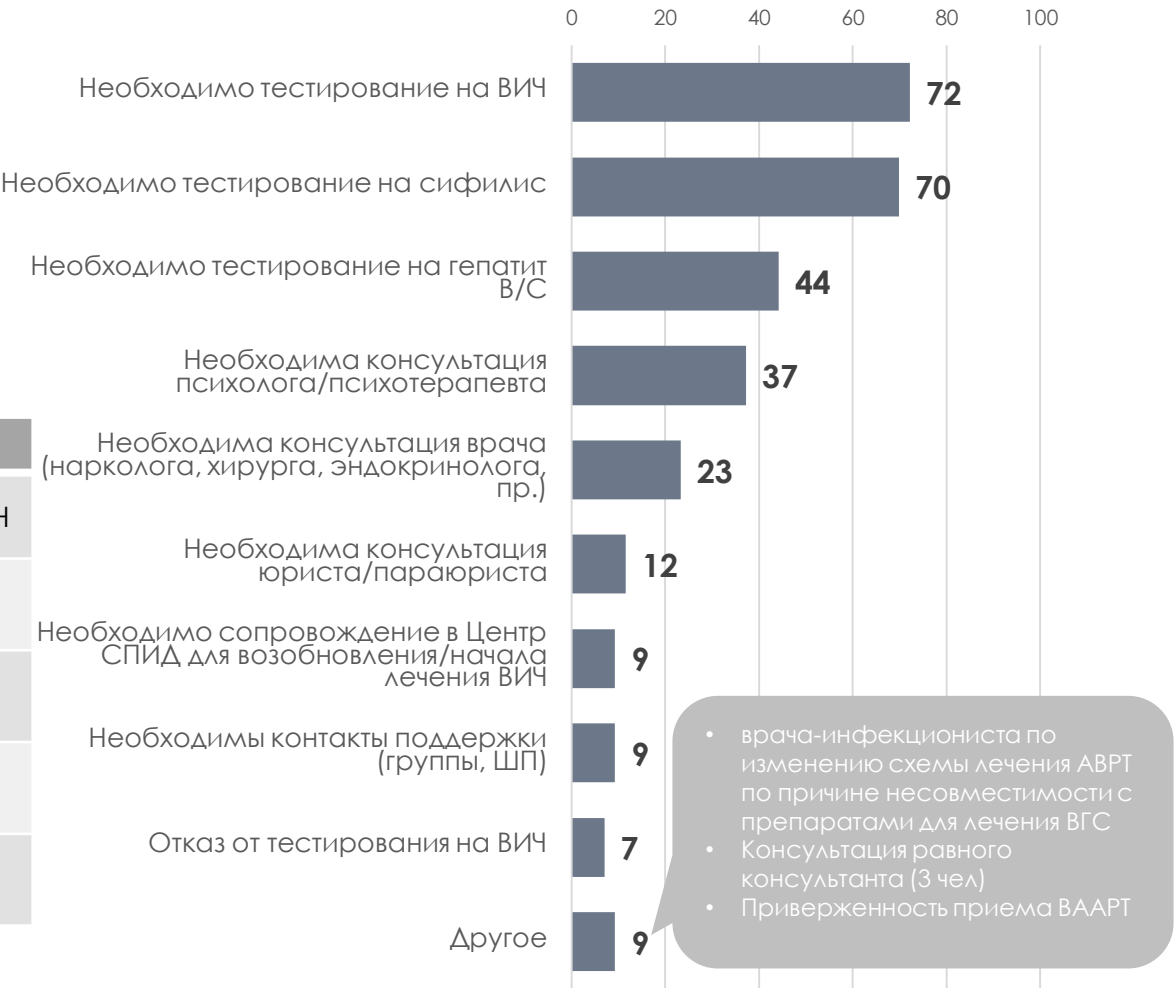
Женщины, оказывающие секс-услуги	10 чел
Люди, употребляющие наркотики	10 чел
Люди, живущие с ВИЧ-инфекцией	10 чел
Люди с рискованным сексуальным поведением	8 чел
Люди с полоролевой неконформностью	5 чел

Среди них мужчин – 24 чел, женщин – 14 чел, «Другое» – 5 чел.

Низкопороговые пункты принимают представителей различных КГ (см. таблицу ниже).

НП	КГН				
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН
Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б	9	6	7	-	-
Аутрич выезды	-	1	3	-	-
Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26	-	-	-	8	5
Другое (Передвижной пункт ул Братьев Кашириных 92/Жукова 5а)	1	3	-	-	-

Составляющие легенды «Тайных покупателей», %



РЕЗЮМЕ

Общие наблюдения

В мониторинге приняли участие 4 Челябинских НПП: медицинский низкопороговый пункт профилактики на ул. Марченко, аутрич-выезды, стационарный низкопороговый пункт на ул. Курчатова, Передвижной пункт. Конфигурация представлена сочетанием стационарных и выездных форматов, что объясняет ряд структурных ограничений (отсутствие места ожидания на выездах, сложность с предварительной записью). Наиболее часто в числе групп с зафиксированными пробелами упоминаются ЛЖВ, нередко — СР. В целом персонал работает в доброжелательном ключе, а базовые процедуры в значительной мере соблюдаются, при этом ряд стандартов консультирования требует большей последовательности.

Доступность и нахождение НПП

Трудности с нахождением отмечены в обоих стационарных НПП: на Марченко — вход со двора и сложная навигация (СР: 3/9 выбрали «не совсем легко», ЛЖВ: 4/7); на Курчатова — расположение совместно с другими организациями и отсутствие на электронных картах (ЛРСП и ЛПН). Вывеска не установлена или не воспринимается как таковая в обоих стационарных НПП. Аутрич-выезды по своему формату не требуют постоянного адреса, однако возможность предварительной записи недоступна или неочевидна для ЛЖВ (2/3 не смогли записаться).

Комфорт и первичный приём

Атмосфера в НПП воспринимается преимущественно позитивно: исключения зафиксированы в 2 из 4 НПП, но в единичных случаях (1/7 и 1/8). Комфортное место ожидания отсутствует или вызывает замечания в стационарном медпункте (Марченко) и на аутрич-выездах (что соответствует формату). ЛЖВ на Марченко наиболее часто отмечали этот недостаток (4/7). Встреча и сопровождение посетителя реализуются с отдельными пробелами в медпункте Марченко и НПП на Курчатова.

Взаимодействие с персоналом

Большинство базовых стандартов коммуникации соблюдается. Вместе с тем представление по имени сотрудником отсутствует в трёх из 4 НПП, отмечается чаще ЛЖВ. Обращение по имени к посетителю в ходе визита и уточнение предпочтительного способа обращения также выполняются не повсеместно. Сотрудник не всегда был полностью сосредоточен на посетителе в медпункте на Марченко (СР: 1/9, ЛЖВ: 2/7).

Консультирование и тестирование

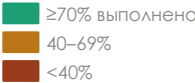
Дотестовое консультирование представляет собой наиболее проблемную область: в двух НПП оно не проводилось вовсе, в одном — осуществлялось частично. Информированное согласие на тестирование подписывалось последовательно в большинстве НПП. Послетестовое консультирование в целом проводилось, однако глубина охвата тем варьировалась. Предложение тестирования на сифилис и гепатит менее системно, чем на ВИЧ. Маршрутизация к специалистам — объяснение, как найти нужного специалиста, и пошаговый алгоритм — зафиксированы как неполные. Единичный случай стигматизации отмечен в одном НПП для ЛЖВ.

Рекомендации к рассмотрению

- 1. Навигационные улучшения.** Для медпункта на Марченко и НПП на Курчатова актуальны указатели, обозначение входа и размещение актуальных адресных данных на популярных картографических сервисах. Вывеска или иное внешнее обозначение, приемлемое с учётом требований конфиденциальности, может снизить порог первичного обращения.
- 2. Предварительная запись и информирование.** Прозрачность каналов записи — особенно для аутрич-выездов — может быть обеспечена через регулярные публикации в социальных сетях или мессенджер-сервисах. Для стационарных НПП полезно убедиться, что персонал единообразно информирует о способах записи при каждом контакте.
- 3. Дотестовое консультирование.** Наиболее значимый разрыв по сравнению со стандартами — отсутствие дотестового консультирования в двух НПП. Рассмотрение возможности введения структурированного минимального протокола (пути передачи, личные риски, алгоритм при положительном результате) могло бы обеспечить более равномерный опыт для посетителей.
- 4. Стандарты первичного контакта.** Включение представления по имени сотрудника и уточнения предпочтительного обращения в ежедневную практику всех НПП не требует значительных ресурсов, но создаёт более доверительную атмосферу, что особенно важно для ЛЖВ и СР.
- 5. Расширение предложения тестирования.** Системное включение тестирования на сифилис и гепатит в стандартный визит потенциально может повысить охват без значительного увеличения нагрузки на персонал.
- 6. Супервизия** может быть полезной для поддержания безопасного климата в НПП.

Клиентский путь: Челябинск

n = 43 тайных покупателей | Выполнение пунктов легенды | Каскад-2026



1

Тестирование на ВИЧ

В легенде: **31 ТП (72.1%)** | Не в легенде: 12 ТП (27.9%)

87.1%

Да: 27 | Нет: 4

Причина: *Настаивал в спокойной корректной форме* (1)

Причина: *Другое* (1)

2

Отказ от тестирования на ВИЧ

В легенде: **3 ТП (7%)** | Не в легенде: 40 ТП (93%)

33.3%

Да: 1 | Нет: 2

Реакция: *Настаивал в спокойной корректной форме* (1)

3

Тестирование на сифилис

В легенде: **30 ТП (69.8%)** | Не в легенде: 13 ТП (30.2%)

90.0%

Да: 27 | Нет: 3

4

Тестирование на гепатит В

В легенде: **19 ТП (44.2%)** | Не в легенде: 24 ТП (55.8%)

73.7%

Да: 14 | Нет: 5

5

Консультация врача

В легенде: **10 ТП (23.3%)** | Не в легенде: 33 ТП (76.7%)

0.0%

Да: 0 | Нет: 10

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (8)

Причина: *Другое* (1)

Причина: *Отказался от консультации* (1)

6

Консультация психолога / психотерапевта

В легенде: **16 ТП (37.2%)** | Не в легенде: 27 ТП (62.8%)

31.2%

Да: 5 | Нет: 11

Оценка (психолог, 5-балльная шкала): **3.8/5 ★★★★★**

Психолог: **5/16 (31%) 3.8★**

Психотерапевт: **1/16 (6%) 4.0★**

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (5)

Причина: *Отказался от консультации* (3)

7

Консультация юриста / параюриста

В легенде: **5 ТП (11.6%)** | Не в легенде: 38 ТП (88.4%)

20.0%

Да: 1 | Нет: 4

Оценка (5-балльная шкала): **5/5 ★★★★★**

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (3)

Причина: *Другое* (1)

8

Сопровождение в Центр СПИД

В легенде: **4 ТП (9.3%)** | Не в легенде: 39 ТП (90.7%)

25.0%

Да: 1 | Нет: 3

Оценка (5-балльная шкала): **4/5 ★★★★★**

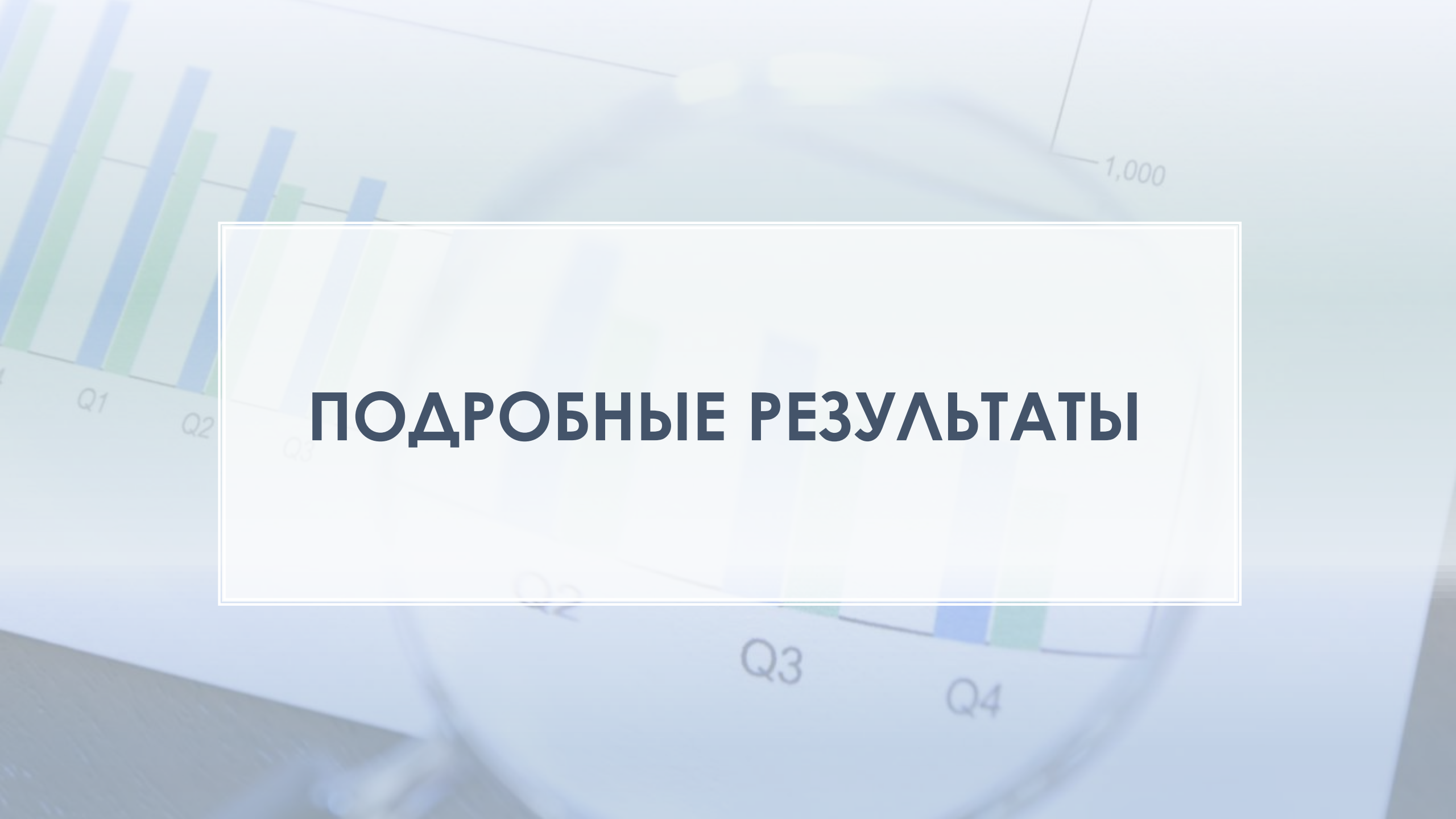
9

Контакты поддержки (группы, ШП)

В легенде: **4 ТП (9.3%)** | Не в легенде: 39 ТП (90.7%)

0.0%

Да: 0 | Нет: 4



ПОДРОБНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда

- Более половины (72%) представителей КГН удалось «легко» **найти низкопороговый пункт**. В первой волне этот показатель составлял несколько ниже - 48%.
- Среди сложностей при поиске НП наиболее актуальной является вход со двора и масса подъездов, отсутствующий указатель (42%, как и в первую волну).
- Трудности с нахождением НПП зафиксированы в 2 из исследованных НПП. Наиболее часто с этим сталкивались ЛЖВ и ЛПН. Медпункт (Марченко) чаще было найти нелегко: СР (3/9) и ЛЖВ (4/7) (выбрали «не совсем легко»); НПП (Курчатова) чаще было найти нелегко: ЛРСП (3/8) и ЛПН (2/5) (выбрали «не совсем легко»). Среди **отмеченных трудностей** преобладают «Вход со двора, много подъездов» и «Находится вместе с другими организациями». Проблемы актуальны для 2 НПП, прежде всего для СР, ЛЖВ и ЛРСП. Медпункт (Марченко) — СР: «Вход со двора, много подъездов» (3/3), «Отсутствует вывеска» (1/3); ЛЖВ: «Другое (уточните)» (3/4), «Находится вместе с другими организациями» (1/4); НПП (Курчатова) — ЛРСП: «Находится вместе с другими организациями» (2/3), «Не отмечен на электронных картах» (1/3); ЛПН: «Не отмечен на электронных картах» (1/2), «Вход со двора, много подъездов» (1/2).
- **Отсутствие вывески или указателя (90% отметили наличие вывески/указателя)** — проблема для 3 НПП. Чаще всего её не находили СР и ЛПН. В Медпункте (Марченко - 2/8 СР жалуется на отсутствие вывески, а на Курчатова 1 ЛПН – на отсутствие указателя.
- **Наличие расписания в интернете** не очевидно для части посетителей в 1 НПП (большинство отметили наличие такой возможности): СР не смогли его найти или не знали о нём. В Медпункт (Марченко) расписание в интернете не нашли или не знали о нём: СР (1/1).
- **Возможность предварительной записи** неочевидна во многих НПП: в 3 НПП часть посетителей не смогла записаться; в 2 — затруднилась ответить на этот вопрос. Чаще неопределённость испытывают СР, ЛУН и ЛЖВ. Проблемы с записью распределены по НПП: запись недоступна в Медпункт (Марченко) – 2/6 СР; неопределённость о записи — в Медпункте (Марченко) 1/5 ЛПН, в Передвижном пункте - 1/3 ЛУН. **Там, где запись возможна, она осуществляется по телефону** (в 2 НПП) и **онлайн** (в 3 НПП). Телефон — наиболее универсальный канал. Запись доступна: по телефону (Медпункт (Марченко), Аутрич выезды); онлайн (Медпункт (Марченко), пункт на Курчатова – там возможно только запись онлайн, Аутрич выезды). В Передвижном пункт возможна только запись по телефону, однако, о такой возможности сказали не все ТП.

«Другое» (сложности в поисках)	
1 волна	2 волна
Погодные условия, замело снегом. Вход с обратной стороны здания, рядом другая организация Вход с обратной стороны здания, небольшая вывеска	

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда (1/2)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Легко ли Вам было найти низкопороговый пункт?	Да, легко	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Не совсем легко, пришлось поискать	***	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
С какими трудностями в поисках Вы столкнулись?*	Не отмечен на электронных картах	***	-	***	-	-	***	*	-	-
	Находится вместе с другими организациями в одном здании	***	-	***	-	-	***	*	-	-
	Вход со двора, много подъездов, но вход в организацию не имеет указателя	***	-	***	-	-	***	*	-	-
	Отсутствует вывеска	***	-	***	-	-	***	*	-	-
	Находится не по указанному адресу	***	-	***	-	-	***	*	-	-
	Недоступен телефон для уточнения местонахождения	***	-	***	-	-	***	*	-	-
	Другое	***	-	***	-	-	***	*	-	-

- «Вход с обратной стороны здания, небольшая вывеска»
- «Вход с обратной стороны здания, рядом другая организация»

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут - Вопрос не задавался

* Вопрос задавался столкнувшимся с трудностями

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда (2/2)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Была ли установлена вывеска?	Да	*****	***	*****	-	-	*****	*****	-	-
	Нет	*****	***	*****	-	-	*****	*****	-	-
Есть ли в Интернете расписание работы мобильного пункта?	Да	*	-	-	*	***	-	-	*	***
	Нет	*	-	-	*	***	-	-	*	***
	Затрудняюсь ответить	*	-	-	*	***	-	-	*	***
Есть ли возможность предварительно записаться?	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Затрудняюсь ответить	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Способ предварительной записи	По телефону	***	***	*****	*	*	*	***	*	*
	В онлайн-формате	***	***	*****	*	*	*	***	*	*
	Затрудняюсь ответить	***	***	*****	*	*	*	***	*	*

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут - Вопрос не задавался

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внутренняя среда

- **Внутренняя обстановка оценивается абсолютным большинством (>80%) положительно в отдельных ее аспектах:** 95% (91% в первую волну) приятно находиться внутри, 84% (83%) говорят о наличии комфортного места ожидания, 93% (87%) свидетельствуют о сосредоточенности сотрудников на клиенте и 100% говорят об их опрятном внешнем виде.
- В большинстве НПП **атмосфера оценивается позитивно**, однако в 2 случаях зафиксированы исключения — преимущественно среди ЛЖВ и ЛРСП. В Медпункте (Марченко) 1/7 ЛЖВ дал отрицательный ответ и для ЛРСП (1/8) – в НПП (Курчатова) атмосфера не полностью комфортна. Среди отмеченных **факторов дискомфорта отмечены** «Физический дискомфорт (неудобная мебель)». Проблемы актуальны для 2 перечисленных НПП.
- **Комфортное место ожидания есть по мнению 87% ТП**, отсутствует в 2 НПП. Чаще всего на это указывали СР и ЛЖВ. В Медпункте (Марченко) и при Аурич выездах комфортного места ожидания не нашли СР и ЛЖВ.
- В целом сотрудники **сосредоточены на посетителе**, но в 1 НПП СР и ЛЖВ отмечали отвлечённость персонала. В Медпункте (Марченко) сотрудник не был полностью сосредоточен на посетителе: СР (1/9) и ЛЖВ (2/7).
- **Опрятный внешний вид сотрудников** отмечен на всех НПП.

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внутренняя среда (1/2)

Опишите некоторые стороны обстановки на низкопороговом пункте		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
В низкопороговом пункте (НП) приятно находиться	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
В НП имеется комфортное место для ожидания приема, консультации	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Во время встречи сотрудники были полностью сосредоточены на вас и вашем вопросе	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Сотрудники имели опрятный внешний вид	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут — Вопрос не задавался

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внутренняя среда (2/2)

Опишите некоторые стороны обстановки на низкопороговом пункте		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Почему Вам было неприятно находиться в низкопороговом пункте?*	Страх стигматизации	-	-	*	-	-	*	-	-	-
	Недостаток приватности	-	-	*	-	-	*	-	-	-
	Неприветливая атмосфера	-	-	*	-	-	*	-	-	-
	Плохие санитарные условия	-	-	*	-	-	*	-	-	-
	Долгое ожидание	-	-	*	-	-	*	-	-	-
	Психологический дискомфорт (страх перед тестированием)	-	-	*	-	-	*	-	-	-
	Недостаток информации (непонимание процедуры, отсутствие четких объяснений)	-	-	*	-	-	*	-	-	-
	Скопление других посетителей, незнакомых людей	-	-	*	-	-	*	-	-	-
	Физический дискомфорт (неудобная мебель, плохая вентиляция, теснота, отсутствие базовых удобств (туалет, - питьевая вода)	-	-	*	-	-	*	-	-	-
	Другое	-	-	*	-	-	*	-	-	-

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут - Вопрос не задавался

* Вопрос задавался тем, кому было неприятно находиться в НП

Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта

- **Установление контакта в целом соответствует стандартам:** выполняемость таких процедур, как приветствие, вопрос об имени клиента, рассказ об организации, ее помощи и услугах, время ожидания и демонстрация места ожидания, как и в первую волну, превышает 80%. В наибольшей степени «проседают» фиксация УИК на карточке (40% и 39%) и именование клиента согласно представлению (72% и 74%).
- Чаще всего сотрудники при первой встрече **упоминают** такие **услуги**, как выдача мотивационного набора (92% во вторую волну и 90% в первую) тестирование на ВИЧ (87% и 84% во второй и первой волне соответственно, тестирование на сифилис (81% и 74%). Реже всего упоминаются психологические консультации для пострадавших от насилия и опросы на риск насилия (менее 20%).
- В 2 НПП часть посетителей не была **сразу встречена и препровождена до места** — прежде всего СР, ЛЖВ и ЛПН. В Медпункте (Марченко) посетителей не сразу встретили и не проводили до места: СР (2/9) и ЛЖВ (1/7); НПП (Курчатова) посетителей не сразу встретили и не проводили до места: ЛПН (2/5).
- Стандарт **«поздоровался»** соблюдается не везде: нарушения в 1 НПП, затронувшие ЛЖВ. В Медпункте (Марченко) сотрудник не поздоровался: ЛЖВ (1/7). Стандарт **«назвал своё имя»** соблюдается не везде: нарушения в 3 НПП, затронувшие СР, ЛУН и ЛЖВ. Нарушение стандарта: Медпункт (Марченко): СР (1/9), ЛУН (1/6). Также: Аутрич выезды: ЛЖВ (1/3).
- Стандарт **«спросил, как обращаться»** соблюдается не везде: нарушения в 2 НПП, затронувшие СР, ЛУН и ЛЖВ. В Медпункте (Марченко) и при Аутрич выездах сотрудник не спросил, как обращаться к посетителю: ЛЖВ (2/3). Стандарт **«обращался по имени»** соблюдается не везде: нарушения в 3 НПП, затронувшие СР, ЛУН и ЛЖВ. Нарушение стандарта: Медпункт (Марченко): СР (2/9), ЛУН (1/6). Также: Аутрич выезды: ЛЖВ (2/3).
- **Информирование об услугах организации проводится в 86% случаев**, пробелы зафиксированы в 2 НПП (СР и ЛЖВ). В Медпункте (Марченко, 1/9 СР и 3/7 ЛЖВ) и при Аутрич выездах (2/3 ЛЖВ) сотрудник не рассказал об услугах организации:
- **Создание уникального кода выполняется в 81% случаев**, не выполнялось в 2 НПП; затронуло СР, ЛУН и ЛЖВ. В Медпункте (Марченко, 1/9 СР, 1/6 ЛУН, 1/7 ЛЖВ) и НПП (Курчатова) уникальный код не был создан для ЛРСП (3/8) и ЛПН (2/5). **Передача карточки с кодом** не производилась в 60% случаев — нарушения во всех НПП 3 и касаются всех КГН: Медпункт (Марченко): СР (3/9), ЛУН (2/6), ЛЖВ (5/7). Также: Аутрич выезды: ЛЖВ (2/3), на Курчатова – 7/8 ЛРСП, 5/5 ЛПН; Передвижной пункт – 2/3 ЛУН.
- **81% отметили, что время ожидания не превысило 15 минут. Ожидание свыше 15 минут зафиксировано** в 3 НПП; чаще с этим сталкивались СР, ЛУН ЛПН. В Медпункте (Марченко, 1/9 СР), НПП (Курчатова 1/5 ЛПН), Передвижном пункте (1/3 ЛУН) ожидание превысило 15 минут.
- Сотрудники не всегда **указывают место ожидания (19%)**: в 2 НПП это не было сделано для СР и ЛЖВ. В Медпункте (Марченко) и Аутрич выезды сотрудник не показал место ожидания.

«Другое»

1 волна

Сотрудник пообещал связаться со мной для совершения дальнейших действий для восстановления паспорт

2 волна

Я увидела зал для групповых занятий, переспросила про группы, сотрудник сказала, что групп нет и почему-то больше информации было про услуги мобильного пункта
Рассказали, что можно получить консультацию психолога, как очно так и онлайн, рассказала про встречи, про группы
Рассказала про анонимные встречи для девушек

Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта (1/3)

Поговорим о том, как Вас встретили		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Когда Вы пришли, Вас сразу встретили и проводили до места оказания услуги	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Сотрудник поздоровался	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Сотрудник назвал свое имя	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Сотрудник спросил, как к Вам обращаться	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Во время Вашего визита сотрудник называл Вас по имени (или так, как Вы представились)	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут — Вопрос не задавался

Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта (2/3)

Поговорим о том, как Вас встретили		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Сотрудник рассказал Вам об организации, о том, какую помощь и услуги можно получить и заверил, что вся информация останется строго конфиденциальной	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Сотрудник создал Ваш уникальный код, чтобы любые данные были в безопасности	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Сотрудник записал Ваш личный уникальный код на карточку и отдал её Вам	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Сотрудник вел диалог доброжелательно, вежливо, спокойно	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Время ожидания составило не более 15 минут	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Сотрудник показал, где можно подождать	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут — Вопрос не задавался

Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта (3/3)

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Выдача мотивационного набора (бесплатные подарки)	*****	*****	****	*	*	*****	*****	*	***
Краткое информирование о ВИЧ, других ИППП, путях передачи, способах защиты, сохранению здоровья, пр.	*****	*****	***	*	*	*****	*****	*	**
Консультации социального работника/равного консультанта	*****	*****	**	*	*	*****	**	*	**
Психологические консультации	*****	*****	****	*	*	*****	*****	*	**
Медицинские консультации	*****	*****	**	*	*	*****	*****	*	**
Перенаправления в другие дружественные организации для получения дополнительных услуг	*****	*****	**	*	*	*****	*****	*	**
Опрос на риск насилия	*****	*****	**	*	*	*****	**	*	**
Психологические консультации для пострадавших от насилия	*****	*****	**	*	*	*****	**	*	**
Тестирование на ВИЧ	*****	*****	***	*	*	*****	*****	*	**
Тестирование на сифилис	*****	*****	****	*	*	*****	**	*	**
Тестирование на гепатит В/С	*****	*****	****	*	*	*****	**	*	***
Социально-правовое сопровождение	*****	*****	**	*	*	*****	**	*	**
Группы взаимопомощи	*****	*****	***	*	*	*****	**	*	**
Консультирование по ДКП и ПКП	*****	*****	**	*	*	*****	**	*	**
Ничего из перечисленного	*****	*****	**	*	*	*****	**	*	**
Другое	*****	*****	**	*	*	*****	**	*	**

Перечислите, пожалуйста, все услуги, о которых упомянул сотрудник

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут — Вопрос не задавался

Визит: Выявление потребностей

- **Выявление потребностей осуществляется на высоком уровне:** вопрос о необходимой помощи задается в 91% случаев в обеих волнах, полное внимание к клиенту зафиксировано на отметке более 90% в обеих волнах.
- Предложение **бесплатно пройти тест на ВИЧ** прозвучало в 79% случаев. Более низкий процент связан с тем, что тестирование для ЛЖВ не предлагалось. Реальные попуски предложения бесплатного тестирования на ВИЧ отмечены: на Марченко – 1/9 СР, на Курчатова – 1/5 ЛПН. Таким образом, **отмечаются единичные пробелы** в предложении тестирования на ВИЧ.
- **Уточнение запроса посетителя в начале диалога выполняется в 92% случаев** — пробел в 2 НПП (СР, ЛЖВ и ЛРСП). В Медпункте (Марченко, 1/9 СР и 1/7 ЛЖВ) и НПП (Курчатова - ЛРСП (1/8) и ЛПН (1/5) сотрудник не уточнил в начале, чем может помочь.
- **Активное слушание со стороны сотрудника** отмечается в 93% случаев, единичные отклонения зафиксированы в 1 НПП (СР и ЛЖВ). В Медпункте (Марченко) сотрудник не всегда внимательно слушал и задавал вопросы: СР (1/9) и ЛЖВ (2/7).

«Другое»	
1 волна	2 волна
Еще и сифилис Не предложили пройти тест на гепатит В, хотя озвучил что хочу сделать на всё Предложили пойти тест на гепатит С Тест на сифилис уточняющих вопросов не было, пришлось самому всё рассказывать, тесты на гепатит и сифилис просил сам	Не предлагала тест на ВИЧ, потому что я озвучил свой статус Психолог Рассказала про встречи для девушек, я сомнительно отнеслась к этим встречам. Сотрудник не настаивала дала визитку, чтобы я уточнила, если появится желание Сотрудник изначально уточнил, с каким запросом я обращаюсь Я пришла по правовому вопросу, а меня с порога начали спрашивать про стаж употребления наркотиков Я сразу озвучил статус, поэтому тест на ВИЧ не предлагали

Визит: Выявление потребностей (1/1)

Поговорим о том, как выявили Ваши потребности

Сотрудник в начале диалога поинтересовался, чем именно может Вам помочь

Да

Нет

Сотрудник внимательно слушал Вас, задавал уточняющие вопросы, не перебивал и пр.

Да

Нет

Сотрудник предложил бесплатно пройти тестирование на ВИЧ-инфекцию

Да

Нет

Другое

Да

Нет

Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН

***** * * * * *

***** * * * * *

***** * * * * *

***** * * * * *

***** * * * * *

***** * * * * *

***** * * * * *

***** * * * * *

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут - Вопрос не задавался

Сервисы: мотивационный пакет

- **Мотивационный пакет выдавался в большинстве случаев** (88% и 78% во вторую и первую волну соответственно). Пакеты не выданы: на Марченко: 2/9 СР, 2/7 ЛЖВ, на Курчатова 1/5 ЛПН.
- **Информирование о такой возможности в последующие визиты** прозвучало лишь в 61% (2 волна) и 57% визитов (1 волна).
- **Информирование о возможности регулярно получать набор** упускается в 3 из 4 НПП в отношении всех КГН, кроме ЛПН. Нарушение стандарта: Медпункт (Марченко): СР (2/9), ЛУН (1/6), Курчатова: ЛРСП (4/8). Также: Аутрич выезды: ЛУН (1/1), ЛЖВ (3/3).



Сервисы: мотивационный пакет

Выдали ли Вам мотивационный пакет?		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Сотрудник выдал пакет, в котором находились презервативы, лубриканты и другие необходимые принадлежности	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Сотрудник сказал, что при каждом посещении я могу бесплатно получать такой же набор	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

*

Ответ не был упомянут

*

Ответ был упомянут

—

Вопрос не задавался

Сервисы: дотестовое консультирование

- **Анкета для дотестового консультирования** заполнялась в **74% визитов (в первой волне это значение было ниже – 65%)**; не заполнялась на Марченко – по 2 СР, ЛУН; на Курчотова – 2 ЛРСП и 3 ЛПН), преимущественно тем же сотрудником, который встретил клиента (84% и 80%), а не психологом и социальным работником (13% в обеих волнах). **Содержание консультации варьировалось:** информация о том, как будет проходить тестирование на ВИЧ, присутствовала более чем в 90% визитов в обеих волнах, а информация о постконтактной профилактике – лишь в 55% и 36% визитов соответственно. **Информированное согласие** на тестирование на ВИЧ в ходе первой волны собирали у 73% клиентов, ко второй волне эта стала равной 75% (не подписано ИС на Курчотова – 2 ЛРСП и 3 ЛПН). **Реакция сотрудника на уточняющие вопросы** в ходе обеих волн была преимущественно положительной или нейтральной.
- В ряде НПП ТП **раскрывали свой ВИЧ-положительный статус** (ЛУН и ЛЖВ) — важный контекст для оценки качества консультирования. В Медпункт (Марченко) о своём ВИЧ-положительном статусе сообщили: ЛУН (2/4) и ЛЖВ (4/5); Аутрич выезды о своём ВИЧ-положительном статусе сообщили: ЛЖВ (3/3). Случаи **отказа от тестирования** зафиксированы в 2 НПП; реакция сотрудников варьируется. В Медпункте (Марченко) часть ТП отказалась от теста: СР — «Продолжал настаивать в спокойной корректной форме» (1/9); СР — «Другое (Уточните)» (1/9); ЛУН — «Сказал, что это моё право, и не настаивал» (2/4); ЛЖВ — «Другое (Уточните)» (2/3); НПП (Курчотова) часть визитёров отказалась от теста: ЛРСП — «Продолжал настаивать в спокойной корректной форме» (1/8).
- **Дотестовое консультирование не проводилось** в 2 НПП (1 СР на Марченко и 1 ЛРСП на Курчотова). В большинстве случаев, такими образом, дотестовое консультирование проводилось и среди тем были затронуты в первую очередь: как будет проходить тестирование (92%), по 83%- что означают результаты и информация о ВИЧ; 75% - уточнение личностных рисков, остальные темы раскрывались реже.
- В 3 НПП сотрудник **реагировал на вопросы посетителей о ВИЧ**; реакция в целом корректная. **Реакция на вопросы по информированному согласию**; преобладает уважительное отношение. В Медпункте (Марченко) на вопросы о информированного согласия: ЛУН— «Похвалил за ответственное отношение» (1/2); НПП (Курчотова) на вопросы о информированного согласия: ЛРСП — «Похвалил за ответственное отношение» (1/5).

«Другое» (реакция сотрудника на отказ)	
1 волна	2 волна
Знаю свой ВИЧ статус, сообщила об этом сотруднику, тест пройти не было необходимости Пришла 17.30,мне сказали много времени. приходите завтра Я сразу сказал, что у меня ВИЧ	
«Другое» (переданная информация)	
1 волна	2 волна
Рассказал по моему вопросу о том как происходит передача ВИЧ у женщины к женщине при половом контакте	Рассказала о том что если был па с человеком с ВИЧ, какое действие нужно провести в течении 72х часов
«Другое» (реакция сотрудника на вопросы)	
1 волна	2 волна
Просто ответил	Вопросы задавала, специалист профессионально обо всем рассказала. Отвечили на все вопросы Сотрудник ответил на все заданные вопросы в доступной форме Спокойно ответила на вопросы, объяснила, до этого я была уверена, что у косметолога я могу получить ВИЧ - мне сказала в каких ситуациях это невозможно и нет необходимости сразу после процедуры проходить тестирование на ВИЧ Спросил про то, где получаю информацию,читаю ли в интернете и что не стоит верить написанному в интернете,что лучше обратиться в центр за консультацией и пройти тестирование.

Сервисы: дотестовое консультирование (1/4)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Заполнялась ли анкета с уточняющей информацией о Вас?	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Кем заполнялась анкета для дотестового консультирования?	Тем же сотрудником, который встретил меня	*****	***	*****	*	***	*****	**	*	***
	Другим сотрудником, представился психологом или соц. работником	*****	***	*****	*	***	*****	*	*	***
	Другим сотрудником, но он не представился	*****	***	*****	*	***	*****	*	*	***
	Затрудняюсь ответить	*****	***	*****	*	***	*****	*	*	***
В ходе заполнения анкеты я сказала о своём ВИЧ-положительном статусе	Да, сообщил/а о ВИЧ-положительном статусе	*****	***	*****	*	***	*****	*	*	***
	Нет, у меня на момент тестирования был отрицательный ВИЧ-статус	*****	***	*****	*	***	*****	**	*	***
	Я точно не знаю свой ВИЧ-статус	*****	***	*****	*	***	*****	*	*	***

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут — Вопрос не задавался

* Вопрос задавался заполнявшим анкету

Сервисы: дотестовое консультирование (2/4)

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Сотрудник убедил меня протестироваться на ВИЧ	*****	****	***	*	-	*****	*****	*	*
Сказал, что это моё право, и не настаивал	*****	****	***	*	-	*****	*****	*	*
Продолжал настаивать в спокойной корректной форме	*****	****	***	*	-	*****	*****	*	*
Настаивал в раздражительной форме	*****	****	***	*	-	*****	*****	*	*
Предложил покинуть низкопороговый пункт	*****	****	***	*	-	*****	*****	*	*
Не отказывался от тестирования	*****	****	***	*	-	*****	*****	*	*
Другое	*****	****	***	*	-	*****	*****	*	*

Если Вы отказались от проведения тестирования на ВИЧ, как отреагировал сотрудник?*

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

*

Ответ не был упомянут

*

Ответ был упомянут

-

Вопрос не задавался

* Вопрос задавался всем, кроме сообщившим о своем ВИЧ-положительном статусе

Сервисы: дотестовое консультирование (3/4)

Сотрудник (или социальный работник, психолог) провел дотестовое консультирование, в ходе которого он рассказал о...*

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Дотестовое консультирование НЕ ПРОВОДИЛОСЬ	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-
Как будет проходить тестирование на ВИЧ	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-
Что будут обозначать результаты экспресс-теста	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-
ВИЧ-инфекция и пути передачи	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-
Уточнил личные риски	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-
Дал информацию о доконтактной профилактике	*****	*	*	*	-	*****	*****	*	-
Дал информацию о постконтактной профилактике	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-
Дал информацию о видах медицинской и психосоциальной помощи, которые могут получить люди, инфицированные ВИЧ	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-
Другое	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-
Вам понятно и доступно объяснили информацию? **	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-
Нет	*****	**	*	*	-	*****	*****	*	-

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался всем, кроме сообщившим о своем ВИЧ-положительном статусе
** Вопрос задавался всем прошедшим дотестовое консультирование

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут - Вопрос не задавался

Сервисы: дотестовое консультирование (4/4)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Задавали ли Вы уточняющие вопросы о возможностях передачи ВИЧ? Какова была реакция?*	Не задавал/а уточняющего вопроса по данной теме	*****	**	*	*	—	*****	*****	*	—
	Похвалил за ответственное отношение к здоровью	*****	**	*	*	—	*****	*****	*	—
	Иронизировал относительно страхов или неведения	*****	**	*	*	—	*****	*****	*	—
	Проявил раздражение, нетерпение	*****	**	*	*	—	*****	*****	*	—
	Дал ответы без особой реакции	*****	**	*	*	—	*****	*****	*	—
	Другое	*****	**	*	*	—	*****	*****	*	—
Подписывали ли Вы информированное согласие на тестирование на ВИЧ-инфекцию?*	Да	*****	**	*	*	—	*****	*****	*	—
	Нет	*****	**	*	*	—	*****	*****	*	—
Задавали ли Вы уточняющие вопросы по пунктам информированного согласия. Какова была реакция на ваши вопросы? **	Не задавал/а уточняющего вопроса по данной теме	*****	**	—	*	—	*****	**	*	—
	Похвалил за ответственное отношение к здоровью	*****	**	—	*	—	*****	**	*	—
	Иронизировал относительно страхов или неведения	*****	**	—	*	—	*****	**	*	—
	Проявил раздражение, нетерпение	*****	**	—	*	—	*****	**	*	—
	Дал ответы без особой реакции	*****	**	—	*	—	*****	**	*	—
	Другое	*****	**	—	*	—	*****	**	*	—

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался всем прошедшим дотестовое консультирование
** Вопрос задавался всем подписывавшим информированное согласие

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут — Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов

- **Тестирование на ВИЧ** прошло большинство (74% в первую волну, 84% ко второй) участников с отрицательным или неизвестным статусом, за исключением 2 СР на Марченко и 1 ЛРСП на Курчатова, а также ЛЖВ, которые озвучили статус.
- **Волнение** испытывал в среднем каждый второй ТП и при этом получил поддержку, 7% испытывали волнение, но поддержки не получили.
- В большинстве случаев (85% во второй волне, 93% в первой) тестирование проводилось **встречающим сотрудником**. В 100% визитов результаты теста на ВИЧ сообщал тот же сотрудник, что и проводил тестирование.
- **Послетестовая консультация** проводилась в 93% визитов. **Содержание послетестовых консультаций варьировалось**: информация о значении результата и безопасном поведении присутствовала в 100% проверок; сведения об особенностях жизни с ВИЧ и возможности подписаться на информационные ресурсы – в 48% (чуть выше по сравнению с первой волной). Абсолютно все ТП были удовлетворены **степенью понятности консультаций**. **Помощь в снижении поведенческих рисков** предлагалась в 69% в первой волне, ко второй волне эта доля достигла 76%.
- В 1 НПП посетители **испытывали волнение, не получив поддержки от сотрудника**; чаще это СР и ЛЖВ. В Медпункт (Марченко) испытывали волнение, поддержки не получили: СР (1/7) и ЛЖВ (1/1).
- **Послетестовое консультирование пропущено** в 1 НПП; затронуло ЛРСП и ЛПН. В НПП (Курчатова) послетестовое консультирование не прошло: для ЛРСП (1/7) и ЛПН (1/5).
- **Предложение помощи в снижении рисков** не предложена каждому четвёртому ТП; пробел выявлен в 2 НПП у СР, ЛУН и ЛЖВ. В Медпункте (Марченко) помощь в снижении рисков не предложена: СР (1/7), ЛУН (1/4) и ЛЖВ (1/1); НПП (Курчатова) помощь в снижении рисков не предложена: ЛРСП (3/6).
- **Потребность в консультации по вопросам жизни с ВИЧ** (вопрос задавался только во 2 волну, как и последующие вопросы об АРТ) зафиксирована в 2 НПП (ЛУН и ЛЖВ). **Не все, кто нуждался в консультации, её получили**: пробел в 2 НПП (ЛЖВ). В Медпункте (Марченко) консультация не получена: ЛЖВ (1/2); Аутрич выезды консультация не получена: ЛЖВ (1/2). Тем, кто консультацию получил, в 100% случаев было всё понятно и консультанты ответили на все вопросы.
- Среди тайных покупателей-ЛЖВ **часть (2 чел.) не получали терапию на момент визита** (ЛУН) — это важный контекст для работы с данной группой. В Медпункте (Марченко) и в Передвижном пункте на момент визита терапию по ВИЧ не получали по одному ЛУН. Им был предложен Договор о сопровождении в Центр СПИД для начала/возобновления лечения ВИЧ. В большинстве случаев, кроме одного, консультант **задавал вопрос о лечении ВИЧ**, что свидетельствует о прохождении соответствующей части консультирования. В Аутрич выезде консультант не уточнил вопрос о лечении ВИЧ: ЛЖВ (1/3).

«Другое» (информация послетестовой консультации)	
1 волна	2 волна
Сообщили о необходимости сдать повторно, через несколько месяцев	

Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов (1/5)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Прошли ли Вы тестирование на ВИЧ-инфекцию?*	Да	*****	****	***	*	-	*****	*****	*	*
	Нет	*****	****	***	*	-	*****	*****	*	*
Если Вы испытывали волнение или другие чувства во время тестирования, обратил ли на это внимание медицинский работник и поддержал Вас?**	Не испытывал(-а) чувства волнения	*****	****	*	*	-	*****	*****	*	*
	Испытывал(-а) чувство волнения, но поддержки не получил(-а)	*****	****	*	*	-	*****	*****	*	*
	Испытывал(-а) чувство волнения и получил(-а) поддержку	*****	****	*	*	-	*****	*****	*	*
Кто проводил само тестирование?**	Тот же самый сотрудник	*****	****	*	*	-	*****	*****	*	*
	Медицинский специалист, который находился в отдельном оборудованном кабинете/помещении	*****	****	*	*	-	*****	*****	*	*
	Другой сотрудник	*****	****	*	*	-	*****	*****	*	*
Кто Вам сообщил результаты теста на ВИЧ-инфекцию?**	Сотрудник, проводивший тестирование	*****	****	*	*	-	*****	*****	*	*
	Другой сотрудник	*****	****	*	*	-	*****	*****	*	*

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался всем, кроме сообщивших о своем ВИЧ-положительном статусе
** Вопрос задавался всем прошедшим тестирование

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут - Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов (2/5)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Прошли ли Вы консультацию после получения результата теста? Да Нет	Да	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*
	Нет	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*
	Результатах теста и их значении	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*
	Способах безопасного сексуального поведения	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*
	Способах снижения рисков/вреда здоровью при потреблении наркотиков	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*
	Особенностях жизни с ВИЧ	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*
	Лечении и уходе при ВИЧ	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*
	Предложили подписаться на информационные ресурсы	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*
Во время этой консультации (послетестовой) Вам рассказали о...	Ничего из этого, просто сообщили результат	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*
	Другое	*****	****	*	*	—	*****	*****	*	*

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался всем прошедшим тестирование
** Вопрос задавался всем прошедшим послетестовую консультацию

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут — Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов (3/5)

Уточните, пожалуйста несколько моментов о послетестовой консультации... *		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Во время послетестового консультирования Вам всё было понятно	Да	*****	****	*	*	-	*****	****	*	*
	Нет	*****	****	*	*	-	*****	****	*	*
Вам предложили помощь в снижении поведенческих рисков	Да	*****	****	*	*	-	*****	****	*	*
	Нет	*****	****	*	*	-	*****	****	*	*
Вам предложили заключить Договор о социальном сопровождении для решения вопросов, связанных с началом лечения или возобновлением лечения в Центре СПИД	Да	*****	****	*	*	-	*****	****	*	*
	Нет	*****	****	*	*	-	*****	****	*	*

* Вопрос задавался всем прошедшим послетестовую консультацию

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов (4/5)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Предлагали ли Вам помощь в снижении поведенческих рисков?*	Нет	-	-	-	-	-	*	*	-	-
	Да	-	-	-	-	-	*	*	-	-
Скажите, пожалуйста, Вам нужна была консультация/доверительный разговор по вопросам жизни с ВИЧ? (этот и следующие 3 вопроса задавались только во 2 волну)	Да	-	*	**	-	***	-	-	-	*
	Нет	-	*	**	-	***	-	-	-	*
Вы ее получили?	Да	-	-	**	-	**	-	-	-	-
	Нет	-	-	**	-	**	-	-	-	-
В ходе консультации Вам всё было понятно	Да	-	-	*	-	*	-	-	-	-
	Нет	-	-	*	-	*	-	-	-	-
В ходе консультации Вам ответили на все интересующие Вас вопросы	Да	-	-	*	-	*	-	-	-	-
	Нет	-	-	*	-	*	-	-	-	-

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался не проходившим послетестовую консультацию

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов (5/5)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Скажите, пожалуйста, сейчас/в настоящее время Вы получаете терапию по лечению ВИЧ-инфекции?	Да	-	*	**	-	***	-	-	-	*
	Нет	-	*	**	-	***	-	-	-	*
Уточнил ли консультант у Вас этот вопрос (о лечении ВИЧ)?	Да	-	*	**	-	***	-	-	-	*
	Нет	-	*	**	-	***	-	-	-	*
Вам предложили заключить Договор сопровождения в Центр СПИД для начала или восстановления терапии по лечению ВИЧ-инфекции?	Да	****	***	-	*	-	***	**	*	*
	Нет	****	***	-	*	-	***	**	*	*

Вопросы заданы только во 2 волну

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут - Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на другие инфекции

- **В ходе обеих волн в 65% визитов** сотрудники предлагали провести тестирование не только на ВИЧ, но и на другие инфекции. В итоге **прошли тестирование на сифилис 77% (74%)** клиентов, **на гепатит - 47% (30%)**. В ходе тестирования в 91% случаев чувствовалось **доброжелательное отношение сотрудников** (в первой волне чуть меньше – 83%), результаты теста разъяснили в 85% (83%) случаев, также в 68% случаев разъяснили нормы безопасного поведения для снижения рисков. В 6% случаев **чувствовалось негативное отношение сотрудников, этот уровень остался неизменным с первой по вторую волну** (2 СР, на Марченко).
- **Тестирование на другие ИППП также было инициировано самими ТП в ряде НПП**, часто согласно легенде: Медпункт (Марченко): СР (2/9), ЛЖВ (3/7). Также: Аутрич выезды: ЛЖВ (3/3).
- **Качество процедуры тестирования оценивается преимущественно позитивно.** Реже упоминались: Медпункт (Марченко), Аутрич выезды: «Вам рассказали, как себя вести, чтобы снизить риски для здоровья себя и окружающих», чаще - «Вам подробно рассказали, как будет проходить тестирование», «разъяснили результаты теста». У 79% тестируемых на другие ИППП результаты оказались отрицательными.
- **При положительном результате** направление к специалистам остаётся основным каналом. Медпункт (Марченко) — ЛЖВ: «Направили на анализы в поликлинику» (2/6), «Направили к врачу в поликлинику» (1/6); НПП (Курчатова) — ЛРСП: «Направили на анализы в поликлинику» (1/7).

«Другое» (отношение сотрудника)	
1 волна	2 волна
Отвечали а все мои вопросы, даже не по теме Я отказалась от теста	Все очень понравилось, сотрудник был очень внимателен Предложила прийти ещё раз, протестировать позже, потому что контакт был не так давно и возможен период окна. Сказали, что тест, как при беременности, две полоски, значит есть болячка. И всё.
«Другое» (предложенная помощь)	
1 волна	2 волна
Было предложена помощь по восстановлению паспорта и дальнейшее сопровождение и лечение Врач вам проводил послетестовое консультирование и потом ответил на мои дополнительные вопросы. не было теста	Результаты были отрицательными

Сервисы: тестирование на другие инфекции (1/2)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Предложил ли Вам сотрудник провести тестирование не только на ВИЧ, но и на другие инфекции?*	Предложил	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Я сам(-а) попросил(-а), поскольку предложения не поступило	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Вы прошли тестирование на сифилис?*	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Вы прошли тестирование на гепатит В/С*	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался всем прошедшим тестирование

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

— Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на другие инфекции (2/2)

Что из перечисленного можно сказать о процедуре тестирования?*

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Вам подробно рассказали, как будет проходить тестирование	*****	*****	*****	*	**	*****	—	*	***
Вам подробно разъяснили результаты теста	*****	*****	*****	*	**	*****	—	*	***
Вам рассказали, как себя вести, чтобы снизить риски для здоровья себя и окружающих	*****	*****	*****	*	**	*****	—	*	***
Чувствовалось доброжелательное отношение	*****	*****	*****	*	**	*****	—	*	***
Чувствовалось негативное отношение	******	*****	*****	*	**	*****	—	*	***
Ничего из перечисленного	*****	*****	******	*	**	*****	—	*	***
Другое	******	*****	******	*	**	******	—	*	***

Какую помощь Вам предложили, если у Вас оказался положительный результат при тестировании на другие инфекции?*

Результат не был положительным	*****	*****	*****	*	**	*****	—	*	***
Никакой помощи не предложили	*****	*****	*****	*	**	*****	—	*	***
Направили к врачу, работающем в НКО	*****	*****	*****	*	**	*****	—	*	***
Направили на анализы в поликлинику	*****	*****	******	*	**	******	—	*	***
Направили к врачу в поликлинику	*****	*****	******	*	**	******	—	*	***
Другое	******	*****	*****	*	**	******	—	*	***

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался всем прошедшим тестирование на другие инфекции

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут — Вопрос не задавался

Сервисы: перенаправление к другим специалистам по запросу

- **Чаще всего – 49% (39%) визитов - перенаправляли к психологу, реже всего – к психотерапевтам (5%), параюристам (7%) и в школу пациентов (2%)** (менее 10% ко второй волне). Также врачи потребовались 12% ТП, равные консультанты 16%, группы взаимопомощи 28%. Из числа **врачей лидерами по перенаправлению** стали нарколог (20%), гинеколог (40%), инфекционист (20%) и эндокринолог (20%).
- **Информация о том, где найти нужного специалиста**, предоставлялась в большинстве (70% в первой волне, рост до 79% во второй) случаев. Чуть реже (65% и 57% в первой волне) объяснялся и пошаговый алгоритм доступа.
- **Информирование о том, где найти специалиста, неполно (21%) осуществлено** в 2 НПП (СР, ЛЖВ и ЛРСП). В Медпункте (Марченко) и НПП (Курчатова) сотрудник не рассказал подробно о том, где найти специалиста: СР (2/9), ЛЖВ (1/7), ЛРСП (3/8) и ЛПН (3/5).
- **Объяснение алгоритма попадания к специалисту не всегда даётся (35%):** пробел в 3 НПП (СР, ЛЖВ и ЛРСП). Нарушение стандарта: Медпункт (Марченко): СР (3/9), ЛЖВ (4/7). Также: Аутрич выезды: ЛЖВ (2/3).

«Другое»	
1 волна	2 волна
Сотрудник рассказал, что при положительном результате есть психолог, который окажет психологическую помощь. Также, если вдруг окажется результат положительным, подскажут по медицинской помощи. Результат оказался отрицательный. Сказали позвонит девушка и расскажет мои дальнейшие действия по восстановлению паспорта и дальнейшим действиям Предложили пройти специалистов в любом другом платном учреждение, так как кроме психолога нет специалистов Правовой вопрос озвучили как ситуацию, произошедшую с другом. И консультант ответил, что есть возможность консультацию юриста получить и предложил другу к ним обратиться. Никуда не направили Ни какому не направляли Не нуждались в перенаправлении Никуда К гепатологу ЦС и Инвитро (платно)	Дали ссылку, где запись через группу Мне нужна была медицинская консультация, но никто мне этого не предложил, рекомендовали идти к инфекционисту в ЦС, с которым у меня полное непонимание, поэтому я и пришел в этот пункт Не направили, а предложили к посещению Ни к какому дополнительному специалисту не направили, так как результаты были отрицательными Никуда не направляли Рассказали про группу для девушек Я пришла по правовому вопросу к юристу. Сотрудница пыталась выступить в роли юриста и разобрать мою проблему. Но мне нужен был профессионал, чтобы понимать, какая статья, какие риски судиться и т.д. Она сказала где можно записаться.

Сервисы: перенаправление к другим специалистам по запросу (1/2)

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
К какому специалисту Вас направили?									
Психолог	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Параюрист	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Равный консультант	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Психотерапевт	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Школа пациента	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Группа взаимопомощи	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Врач	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Другое/Никуда не направили	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
К какому врачу Вас перенаправили?*									
Хирург	**	-	*	-	-	*	*	-	-
Нарколог	**	-	*	-	-	*	*	-	-
Гинеколог	**	-	*	-	-	*	*	-	-
Инфекционист	**	-	*	-	-	*	*	-	-
Эндокринолог	**	-	*	-	-	*	*	-	-
Уролог	**	-	*	-	-	*	*	-	-
Другое	**	-	*	-	-	*	*	-	-

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался перенаправленным к врачу

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Сервисы: перенаправление к другим специалистам по запросу (2/2)

И еще несколько вопросов о перенаправлении к другим специалистам		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Сотрудник подробно рассказал, где и как найти нужного Вам специалиста	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Сотрудник рассказывал о шагах, алгоритме того, как попасть к нужному специалисту	Да	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

— Вопрос не задавался

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта

- В числе наиболее часто выделяемых достоинств НПП – поведение и профессионализм сотрудников. Свыше 80% клиентов в обеих волнах отметили их доброжелательное отношение, способность доносить информацию простым и понятным языком. В числе недостатков условно лидирует неудобство расположения НПП, отсутствие заинтересованности в помощи и новой информации (отметили по 12%).
- Проявления стигматизации зафиксированы в 1 НПП — тревожный сигнал, требующий работы с персоналом. В Аутрич выезды со стигматизацией столкнулись: ЛЖВ (1/3) с комментарием «чувствовалось немного предвзятое отношение».
- Передача контактов и материалов не всегда выполняется (47% никаких контактов и материалов не получили в 3 НПП, отметили преимущественно СР, ЛУН и ЛЖВ). Нарушение стандарта: Медпункт (Марченко): СР (6/9), ЛУН (1/6). Также: Аутрич выезды: ЛЖВ (1/3).
- Намерение повторно обратиться в НПП сформировано не у всех: отказы зафиксированы в 3 НПП (СР, ЛЖВ и ЛРСП), всего у 19%. Нарушение стандарта: Медпункт (Марченко): СР (3/9), ЛЖВ (3/7), Курчатова: ЛРСП (1/8). Также: Аутрич выезды: ЛЖВ (1/3).
- 91% ТП готовы порекомендовать НПП своим друзьям, знакомым, исключение – 2/9 СР на Марченко, 1/7 ЛЖВ на Марченко, 1/3 ЛЖВ при аутрич-выезде.

«Другое» (что понравилось)	
1 волна	2 волна
Опрятный вид сотрудников, вежливость о доброжелательность Я нервничала поэтому не могла расслабиться	Мне очень понравился пункт, это был первый, в котором я проходил тестирование. Сотрудник очень доброжелателен и явно заинтересован в оказании консультаций и проведение теста. При проведении тестирования-компонентный сотрудник, по другим темам-не очень, вовлеченность в помощь мне-была. Про мотивационный пакет: сотрудница сначала поинтересовалась о схеме терапии и исходя из этого предложила на выбор таблетницы, я выбрала подходящую мне. Спасибо за это сотруднице, она очень крутая! Психолог относился более внимательно к проблеме, пытался вникнуть, вторая сотрудница-нет Удобно то, что есть места, где можно получить информацию и пройти тесты не выезжая со своего района.
«Другое» (что не понравилось)	
1 волна	2 волна
Встретили фразой "что вы хотели?", сразу начали настраивать ,что кабинет закрыт и никаких тестов я не смогу пройти. В комнате находилась другая девушка, полужёжа на диване, никакой конфиденциальности в общении. Присутствие третьего лица, не являющегося сотрудником. Его вовлечённость в тестирование, сотрудник отвлекалась на разговор с третьим лицом. Сама обстановка пункта странная внутри в целом опрятно всё, но подъем на второй этаж неудобен был. Сама обстановка внешняя не внушала доверия, но как только зашёл всё было хорошо. Однако, сама комната сдачи на ВИЧ не была похожа на мед кабинет, был стол...	В мотивационных пакетах предлагались только презервативы и смазки, таблетниц не было Всё было спокойно и комфортно Мне все понравилось, ждать не пришлось даже 15 минут, я боялась перед посещением незнакомого места, оказалось зря - все было доброжелательно Мне нужна была четкая информация и перенаправление на группу, сотрудница дала мне информацию о странице ВК и подписаться на страницу группы и при дальнейшем разговоре часто ссылалась на эту страницу в ВК... Не ощущается помощь от сотрудницы. Мобильный пункт в очень публичном месте, все видят кто заходит или ждет. Внутри присутствовали сразу 3 чел. сотрудников (вкл. водителя), очень душно, кондиционера нет. Результата по своему запросу я не получил от слова совсем Разве что вывеску можно сделать немного крупнее, т.к. у самого плохое зрение Сразу, настойчиво начали расспрашивать о наркопотреблении, меня это расстроило, если бы не визит, я бы развернулась и ушла.

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта: контакты и перенаправления

- Только в 54% случаев тайным покупателям **были переданы контакты для связи** (чаще это были **визитки и памятки**) или **направления в другие организации**.

«Другое» (переданная информация)	
1 волна	2 волна
Дал ссылку на официальные группы в социальных сетях Контакты для обратной связи Подписался на группу в ВК	https://sreda74.taplink.ws/ Адрес клиники куда можно обратиться и кого спросить за помощью к врачу, но не совсем было понятно бесплатно это или нет Выдали буклет по приверженности к лечению, инфолисток, помогли записаться онлайн к психологу на странице ВК, рекомендовала группу взаимопомощи и подсказала как её найти в онлайн Дала контакты группы/страницы в ВК Еще адрес дали Просто сказала, что также, услуги предоставляются на Марченко Ссылку на страницу в ВК, сказала, что там вся информация., больше никаких контактов не давала.

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (1/4)

Опишите Ваше впечатление о низкопороговом пункте после личной встречи. Что Вам понравилось?

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Доброжелательное, спокойное отношение сотрудников, без предубеждения	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Хорошие знания и компетентность сотрудников	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Сотрудники говорят простым и понятным языком	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Видно, что сотрудники действительно хотят помочь	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Внутренняя обстановка нормальная (чистота, порядок)	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	**
Чувствовал/а себя в безопасности	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	**
Узнал/а полезную для себя информацию	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Низкопороговый пункт удобно расположен	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	**
Ничего из перечисленного	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Другое	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	**

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут — Вопрос не задавался

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (2/4)

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Сотрудники были напряжены, не доброжелательны	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Сотрудники говорили быстро, лишь бы скорее закончить со мной все дела	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Сотрудники не старались говорить понятным языком	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Заинтересованности в помощи не ощущается	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Внутренняя обстановка не очень хорошая, беспорядок, прохладно, тесно	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Очередь, пришлось долго ждать	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Чувствовал/а себя не в безопасности	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Ничего нового для себя не узнал/а	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Низкопороговый пункт расположен неудобно, пришлось искать	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Ничего из перечисленного	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
Другое	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***

А что Вам не понравилось?

- «Присутствие третьего лица, не являющегося сотрудником. Его вовлечённость в тестирование, сотрудник отвлекалась на разговор с третьим лицом»
- «Встретили фразой "что вы хотели?", сразу начали настраивать ,что кабинет закрыт и никаких тестов я не смогу пройти. В комнате находилась другая девушка, полулёжа на диване, никакой конфиденциальности в общении».

- «сама обстановка пункта странная внутри в целом опрятно всё, но подъем на второй этаж неудобен был, сама обстановка внешняя не внушала доверия, но как только зашёл всё было хорошо. Однако, сама комната сдачи на ВИЧ не была похожа на мед кабине».

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут - Вопрос не задавался

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (3/4)

Столкнулись ли Вы во время посещения с проявлением стигматизации в ваш адрес?

Да

Нет

Обращались не так, как я представился(-лась), в неправильном гендере, использовали неправильные местоимения

Раздражение и напряжение сотрудников

Избыточные меры предосторожности (двойные перчатки, маски при обычном осмотре)

В чем проявилась стигматизация (предвзятое, осуждающее отношение)?*

Демонстрация дистанции

Навязывание моральных оценок

Обвинение в образе жизни

Другое

Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 115			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
*****	*****	*****	*	***	*****	*****	*	***
-	-	-	-	*	-	-	-	-
-	-	-	-	*	-	-	-	-
-	-	-	-	*	-	-	-	-
-	-	-	-	*	-	-	-	-
-	-	-	-	*	-	-	-	-
-	-	-	-	*	-	-	-	-
-	-	-	-	*	-	-	-	-

- Чувствовалось немного предвзятое отношение

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался всем столкнувшимся со стигматизацией

* Ответ не был упомянут * Ответ был упомянут - Вопрос не задавался

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (4/4)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Аутрич выезды		Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН
Передал ли сотрудник Вам какие-либо контакты для связи или направления в другие организации?	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	***
Что именно дал сотрудник?*	Буклеты	**	*****	*****	*	*	***	*	*	-
	Визитку	**	*****	*****	*	*	***	*	*	-
	Памятку	**	*****	*****	*	*	***	*	*	-
	Другое	**	*****	*****	*	**	***	*	*	-
Планируете ли Вы в дальнейшем обращаться в низкопороговый пункт некоммерческой организации?	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**
Порекомендуете ли Вы друзьям, знакомым обращаться в низкопороговый пункт некоммерческой организации?	Да	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	***
	Нет	*****	*****	*****	*	**	*****	*****	*	**

Числу звездочек соответствует число проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

* Вопрос задавался всем, кому сотрудник НП дал какие-либо контакты

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

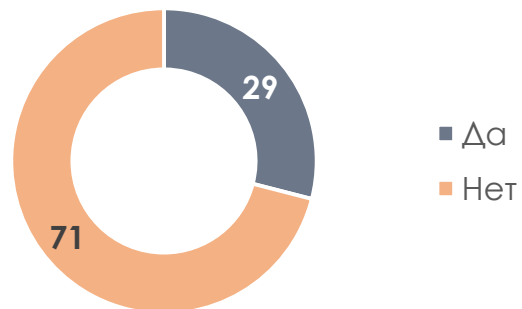
Оценка качества консультирования специалистов

- **Консультации специалистов были назначены большинству участников.** По назначениям Челябинска: психолог — 21, психотерапевт — 2, параюрист — 3, врач — 5, равный консультант — 7.
- **Психолог принял 6 из 21 (29%, преимущественно очно, 4.6/5);** Часть отказались от визита самостоятельно (5 ТП), часть поздно обнаружили необходимость записи (3 ТП):
 - «Запись только на 1 июня, но все равно собираюсь сходить»;
 - «Мне нужен был юрист, но сотрудница настаивала, что мне нужен психолог, к которому я и не планировала идти.»
 - «Нужна была предварительная запись, Встречи происходят по графику»;
 - «Психолога не было на месте, только по предварительной записи»;
 - «Решил подумать над этим предложением» (на Марченко).
Впечатления: «Впечатление хорошее улыбался подробно объяснял за наркоманию», «Консультация с психологом оставила положительные впечатления, грамотный специалист», «Первый контакт был по телефону. Девушка Татьяна (или, может, это была горячая линия?) очень спокойно и по-доброму объяснила, что и как работает. Сказала, что всё анонимно, что можно приехать, сдать анализы и даже поговорить с психологом. Это придало смелости» (на Марченко)
- **Психотерапевт принял одного назначенного из двух (50%) онлайн со средней оценкой 4,** другой не был принят, поскольку «нужна была предварительная запись» (на Марченко).
- **Параюрист принял двух из трех назначенных пациентов** с оффлайн и онлайн-консультацией (66%, 5/5). Впечатления: «Всё прошло быстро и понятно» «Все понравилось, все разъяснили, ответили на все вопросы, предложили на выбор несколько разных дат, вежливо вели диалог» (Передвижной пункт). Причина непосещения: «Сотрудница проинформировала, что прежде чем обращаться к юристу мне надо собирать фактический материал для заявления в полицию. Когда будет собран материал-надо принести ей, а она передаст юристу. Визит у меня был 13 мая, и я всё же решила записаться к юристу»
- **Врач – к врачу не попал ни один из 5 ТП,** причина – решили отказаться/не ходить на консультацию и необходимость предварительной записи.
- **Равный консультант принял 5 из 7 направленных (71%, преимущественно очно, 4.8/5);** причина непосещения – «Я подумал, что сотрудница и есть равный консультант, но так как она себя не обозначила, я сомневаюсь», «Девушка спросила, что произошло, я сказала, что порвался презерватив. Она сказала – да, это риск, приходите завтра» (на Марченко). Впечатления: «Всё было отлично, нареканий нет» (на Марченко)

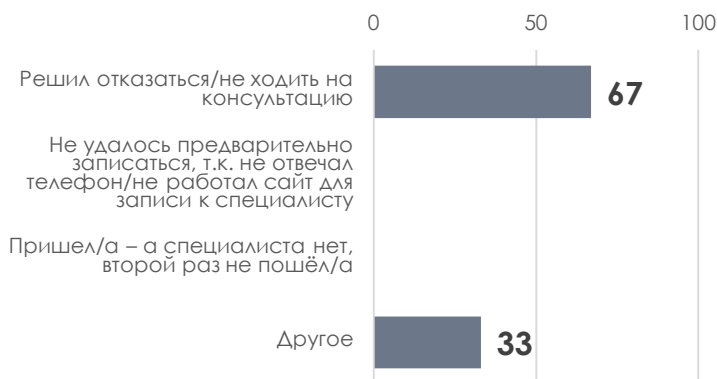


Консультирование: психолог

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=21)



Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=15)

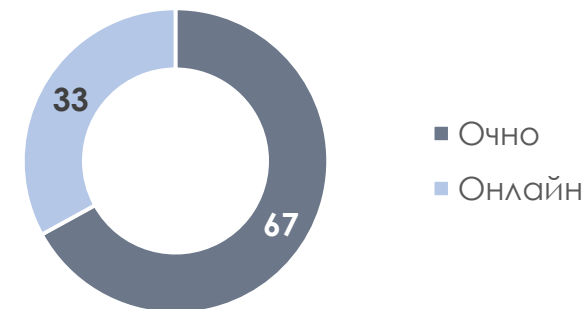


- «Психолога не было на месте, только по предварительной записи» (ЛЖВ, Марченко)
- Нужна была предварительная запись, Встречи происходят по графику. (ЛЖВ, Марченко)

Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=6)



Консультация была проведена очно или онлайн?
(% от прошедших консультацию, N=6)



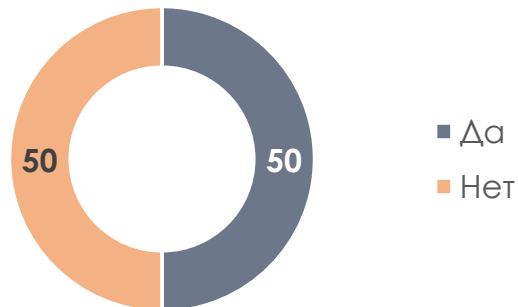
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=6)



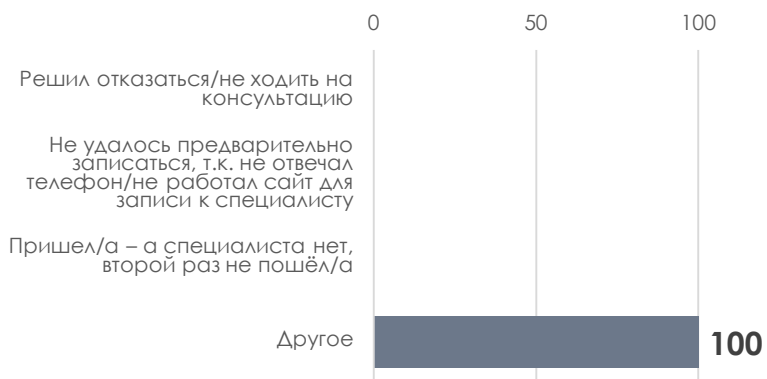
- «Первый контакт был по телефону. Девушка Татьяна (или, может, это была горячая линия?) очень спокойно и по-доброму объяснила, что и как работает. Сказала, что всё анонимно, что можно приехать, сдать анализы и даже поговорить с психологом. Это придало смелости» (ЛУН, Марченко)

Консультирование: психотерапевт, психиатр по ментальному здоровью

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=2)



Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=1)

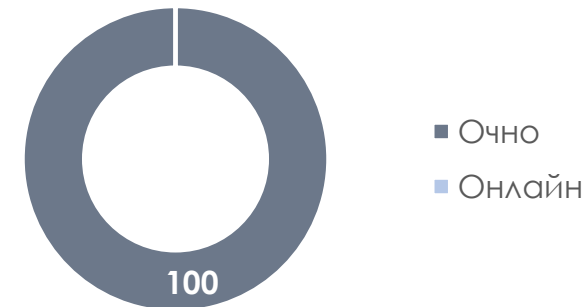


- «Нужна была предварительная запись.» (ЛЖВ, Марченко)

Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=1)



Консультация была проведена очно или онлайн?
(% от прошедших консультацию, N=1)

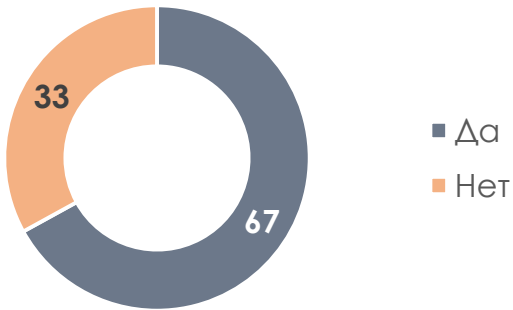


Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=1)

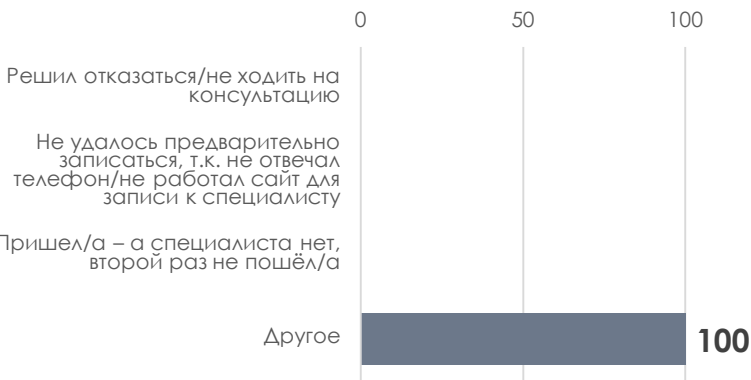


Консультирование: параюрист

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=3)



Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=1)

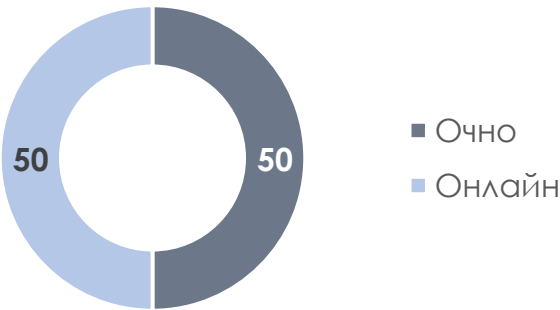


- «Нужна была предварительная запись.» (ЛЖВ, Марченко)

Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=2)



Консультация была проведена очно или онлайн?
(% от прошедших консультацию, N=2)

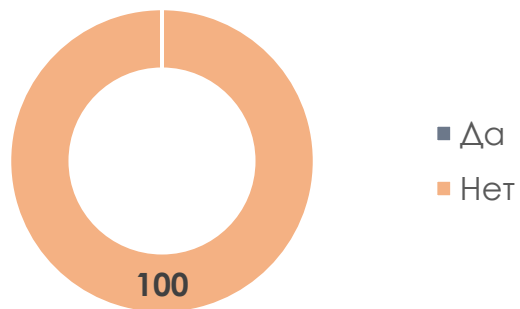


Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=2)



Консультирование: врач

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=5)

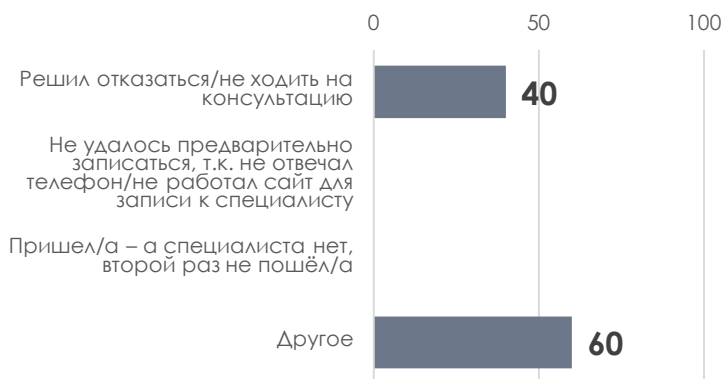


Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=0)

Нет данных

Консультация была проведена очно или онлайн?
(% от прошедших консультацию, N=0)

Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=5)

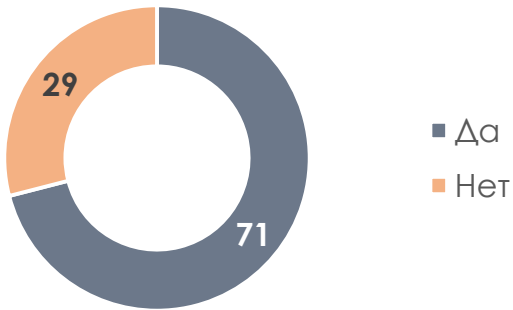


- «Нужна была предварительная запись.» (ЛЖВ, Марченко)

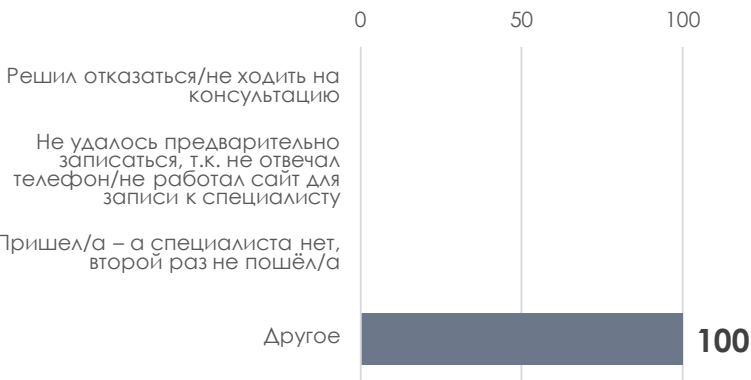
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=0)

Консультирование: равный консультант

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=7)

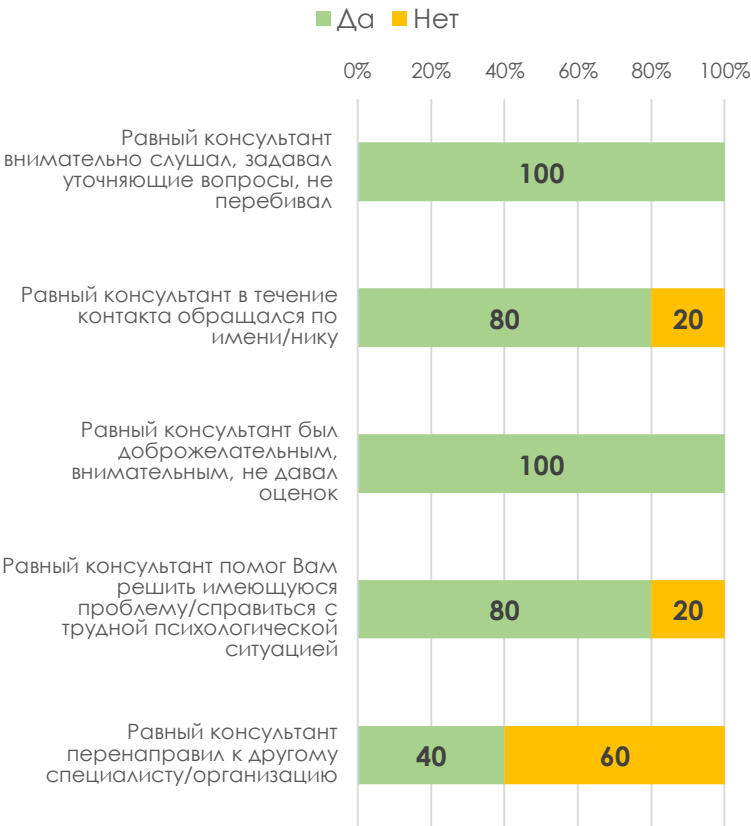


Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=2)

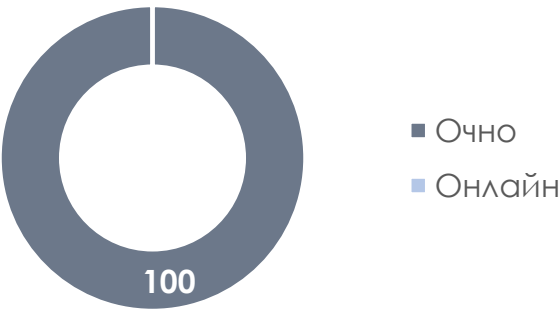


- «девушка спросила что произошло, я сказала что порвался презерватив. она сказала да это риск. приходите завтра» (СР, Марченко)

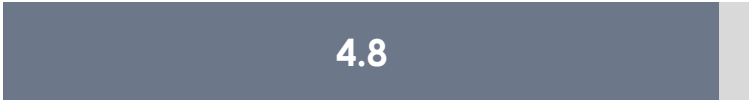
Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=5)



Консультация была проведена очно или онлайн?
(% от прошедших консультацию, N=5)



Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=5)



- «все было отлично, нареканий нет» (ЛЖВ, Марченко)