

#КАСКАД

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

### Консорциум Челябинска

I волна, март 2026 года



гуманитарное  
действие



Подготовлено ООО «АСИ Челябинск» совместно с  
социологом СПб БФ «Гуманитарное действие»

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Список аббревиатур</b>	<b>3</b>
<b>Преамбула</b>	<b>4</b>
<b>Программа мониторинга</b>	<b>5</b>
<b>Состав выборки</b>	<b>6</b>
<b>Резюме</b>	<b>7</b>
<b>Подробные результаты</b>	<b>8</b>
<i>Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда</i>	<b>9</b>
<i>Визит: пассивный сервис Консорциума. Внутренняя среда</i>	<b>12</b>
<i>Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта</i>	<b>15</b>
<i>Сервисы: мотивационный пакет</i>	<b>20</b>
<i>Сервисы: дотестовое консультирование</i>	<b>22</b>
<i>Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов</i>	<b>27</b>
<i>Сервисы: тестирование на другие инфекции</i>	<b>31</b>
<i>Сервисы: перенаправление к другим специалистам по запросу</i>	<b>34</b>
<i>Общее впечатление от посещения низкогопорогового пункта</i>	<b>37</b>
<i>Оценка качества консультирования специалистов</i>	<b>42</b>

# 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» в марте 2026 года пятью Форумами был проведён мониторинг «Оценка качества оказываемых в проекте КАСКАД услуг методом «Тайного покупателя»», 1 волна. 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

Планами работы Форумов ключевых групп (Форум ЛЖВ, Форум СУП, Форум МЗ (ФМЗ), Форум ЖЗ (ФЖЗ), Форум ЛУН), работающих в рамках проекта «КАСКАД», в первом полугодии 2026 года предусмотрено проведение двух волн закупок методом «Тайного покупателя», направленного на изучение взаимодействия персонала Консорциумов с клиентами и оценку качества оказываемых в проекте КАСКАД услуг. Результаты планируется использовать для совершенствования качества услуг для пяти ключевых групп в рамках всего каскада тестирования–лечения. Рекомендации позволят улучшить программы по профилактике ВИЧ-инфекции среди данных ключевых групп, а также заложить основу для переподготовки/обучения персонала Консорциумов. В настоящем Отчёте представлены результаты первой волны «Тайного покупателя».

**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»:**

Метод «тайный покупатель» чаще используется в маркетинговых исследованиях и позволяет оценить качество услуг тайным образом, фиксируя значимую информацию о них. В последнее время стал применяться и для оценки услуг медицинских учреждений с целью выявления позитивных и негативных практик в организациях.

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=150:

- 1 волна (март 2026 г.): 75 анкет;
- 2 волна (май 2026 г.): 75 анкет.

## **Процедуры сбора данных:**

Сбор данных осуществлён методом «тайного покупателя». Процедура заключалась в том, что «тайные покупатели» должны были посетить низкопороговый пункт, работающий с конкретной ключевой группой, под видом обычного клиента получить услуги и по результатам мониторинга заполнить анкету.

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 будет 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 23 «тайных покупателя», являющихся представителями следующих КГ населения:

Женщины, оказывающие секс-услуги	5 чел
Люди, употребляющие наркотики	5 чел
Люди, живущие с ВИЧ-инфекцией	5 чел
Люди с рискованным сексуальным поведением	5 чел
Люди с полоролевой неконформностью	3 чел

Среди них мужчин – 13 чел, женщин – 7 чел, «Другое» – 3 чел.

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

НП	КГН				
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН
Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б	5	3	5	-	-
Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26	-	-	-	5	3
Другое (Передвижной пункт ул Братьев Кашириных 92/ Жукова 5а)	-	2	-	-	-

Составляющие легенды «Тайных покупателей», %



\* Центр + не входит в Консорциум Челябинска

# РЕЗЮМЕ

## КЛЮЧЕВЫЕ ВЫВОДЫ

### Внешняя среда

- **Затруднённая навигация** на Медицинский НП (Марченко) (СР, ЛЖВ) и Стационарный НП (Курчатова) (ЛРСП, ЛПН): вход со двора, отсутствие указателя и расположение в одном здании с другими организациями. Вывеска установлена на обоих пунктах, однако ряд СР (Марченко) и один ЛПН (Курчатова) отметили обратное. Предварительная запись возможна на обоих стационарных пунктах — по телефону, единичные ответы - онлайн.

### Внутренняя среда

- **Среди факторов внешней среды на всех НП высокую оценку получили** сосредоточенность сотрудников на клиенте и опрятный внешний вид. На Медицинском НП (Марченко) часть ЛЖВ и СР сообщили об отсутствии места ожидания и отвлечениях сотрудников, один ЛЖВ отметил «физический дискомфорт (неудобная мебель, плохая вентиляция, теснота, отсутствие базовых удобств (туалет, питьевая вода)». Единичная жалоба на дискомфорт поступила от ЛРСП на Стационарном НП (Курчатова), однако, конкретизация отсутствует. Все факторы внутренней среды Передвижного пункта получили положительную оценку.

### Установление контакта

- **Приветствие и доброжелательность** фиксируются повсеместно. Отдельные СР, ЛЖВ и ЛРСП отметили отсутствие обращения по имени. Запись уникального кода на карточку клиента — не выполняется на Стационарном НП (Курчатова), а также для части ТП на Медицинском ТП (Курчатова) и Передвижном ТП. По два ТП на стационарных пунктах отметили, что УИК им не создавался, что является грубым нарушением протокола первого контакта.

### Мотивационный пакет

- Мотивационный пакет **выдавался** всем ЛУН в Медицинском НП (Марченко) и в Передвижном/мобильном ТП, а также всем ЛРСП на Стационарном НП (Курчатова); **не предоставлялся** двум из пяти ЛЖВ и двум из пяти СР в Медицинском НП (Марченко), а также 1 ЛПН на Стационарном НП (Курчатова). Информирование о бесплатной доступности набора при каждом последующем посещении носило непоследовательный характер.

### Дотестовое консультирование

- **Проводится в большинстве случаев.** Анкета заполнялась лишь в половине случаев у СР, ЛЖВ и ЛУН (Марченко) и ЛПН (Курчатова). Принцип добровольности тестирования соблюден. Темы личных рисков и ДКП/ПКП охватываются непоследовательно — около половины ЛРСП и ЛПН на Стационарном НП (Курчатова) их не получили, а на Марченко эти темы не затрагивались.

### Тестирование на ВИЧ

- **Тестирование на ВИЧ прошло большинство участников с отрицательным или неизвестным статусом.** Тестирование проведено в большинстве тем же сотрудником, с которым был начат контакт. Послетестовое консультирование проводилось для всех, за исключением одного ЛПН на Стационарном НП (Курчатова). Договор о социальном сопровождении предлагался лишь одной СР на Марченко. Один ЛЖВ (на Марченко), испытывавший волнение при тестировании, поддержки не получил (Марченко), остальные получили поддержку.

### Тестирование на другие инфекции

- **Предлагается в НП.** На Марченко около половины СР и ЛЖВ попросили тестирование самостоятельно, не дожидаясь предложения; аналогично — на Передвижном пункте; самостоятельно попросили около трети ЛРСП и ЛПН на Курчатова. Тестирование на сифилис прошли 17 ТП, на гепатит в 7 ТП. На Курчатова и в Передвижном пункте процедура сопровождалась подробными объяснениями; на Марченко разъяснения менее системны (наименее — тема снижения рисков для ЛЖВ).

### Перенаправление

- **Реализуется на всех пунктах.** Пошаговый алгоритм доступа к специалисту сообщался непоследовательно — около половины ЛРСП и ЛПН (Курчатова) и СР и ЛЖВ (Марченко) таких разъяснений не получили. На Передвижном пункте всю нужную информацию ТП получили.

### Общее впечатление

- **Преимущественно положительное.** Существенные жалобы от ЛЖВ (Марченко): нарушения конфиденциальности из-за присутствия посторонних (2 из 3), отсутствие заинтересованности и новой информации. Среди СР и ЛЖВ на Марченко около половины настроены критически относительно повторного визита. Случаев стигматизации выявлено не было.

### Консультации специалистов

- Параюрисст: 1/1 (100%, онлайн, 5.0/5). Равный консультант: 1/2 (50%, очно, 5.0/5). Психолог: 1/9 (11%, очно, 5.0/5) — часть отказалась сама, часть обнаружила необходимость записи слишком поздно. Врач: 0/2 (0%) — оба отказались сами. Психотерапевт: 0/1 (0%). Качество проведённых консультаций: психолог, параюрисст и РК — 5.0/5. Психотерапевт и врач клиентов не приняли.

### РЕКОМЕНДАЦИИ

- **Повысить реальный охват консультациями:** Необходимо выявить и устранить причины отказов.
- **Стандартизировать протокол установления контакта:** обеспечить обязательную запись уникального кода на карточку и передачу её клиенту. Подчеркнуть необходимость представляться по имени и уточнять имя клиента.
- **Обеспечить доступность мотивационного пакета на всех пунктах;** информировать каждого клиента о его бесплатной доступности при последующих визитах.
- **Стандартизировать содержание дотестового консультирования:** личные риски и ДКП/ПКП следует включить в обязательный протокол дотестовой консультации; тестирование на ВИЧ желательно проводить медицинским специалистом.
- **Подписывать ИС на тестирование;** повысить уровень психологической поддержки во время тестирования на ВИЧ и объявления результатов
- **Подчеркнуть необходимость предложения** договора о социальном сопровождении для ВИЧ+.
- **Подчеркнуть необходимость** обеспечения конфиденциальности на Медицинском НП (Марченко): исключить присутствие посторонних при оказании услуг.

# Клиентский путь: Челябинск

n = 23 тайных покупателей | Выполнение пунктов легенды | Каскад-2026



## 1 Тестирование на ВИЧ

В легенде: **18 ТП (78.3%)** | Не в легенде: 5 ТП (21.7%)



Да: 14 | Нет: 4

Причина: *Настаивал в спокойной форме* (1)

## 2 Отказ от тестирования на ВИЧ

В легенде: **2 ТП (8.7%)** | Не в легенде: 21 ТП (91.3%)



Да: 1 | Нет: 1

Реакция: *Настаивал в спокойной форме* (1)

## 3 Тестирование на сифилис

В легенде: **16 ТП (69.6%)** | Не в легенде: 7 ТП (30.4%)



Да: 14 | Нет: 2

## 4 Тестирование на гепатит В

В легенде: **6 ТП (26.1%)** | Не в легенде: 17 ТП (73.9%)



Да: 4 | Нет: 2

## 5 Консультация врача

В легенде: **6 ТП (26.1%)** | Не в легенде: 17 ТП (73.9%)



Да: 0 | Нет: 6

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (5)

Причина: *Отказался от консультации* (1)

## 6 Консультация психолога / психотерапевта

В легенде: **8 ТП (34.8%)** | Не в легенде: 15 ТП (65.2%)



Да: 1 | Нет: 7

Оценка (психолог, 5-бальная шкала): **5.0/5 ★★★★★**

Психолог: **1/8 (13%) 5.0★**

Психотерапевт: **0/8 (0%)**

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (3)

Причина: *Отказался от консультации* (2)

## 7 Консультация юриста / параюриста

В легенде: **4 ТП (17.4%)** | Не в легенде: 19 ТП (82.6%)



Да: 1 | Нет: 3

Оценка (5-бальная шкала): **5.0/5 ★★★★★**

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (3)

## 8 Сопровождение в Центр СПИД

В легенде: **2 ТП (8.7%)** | Не в легенде: 21 ТП (91.3%)



Да: 0 | Нет: 2

## 9 Контакты поддержки (группы, ШП)

В легенде: **2 ТП (8.7%)** | Не в легенде: 21 ТП (91.3%)



Да: 0 | Нет: 2



**ПОДРОБНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

## Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда

- Далеко не всем представителями КГН удалось легко найти низкопороговый пункт: так, представители СР и ЛЖВ в Медицинском НП (ул. Марченко) чаще испытывали трудности с поиском, особенно ЛЖВ; в то же время ЛЖВ выбирали Центр на Марченко в связи с тем, что он находится относительно в центре, удобно добираться; среди ЛРСП и ЛПН на Стационарном НП (ул. Курчатова) трудности с поиском также фиксировались. Мобильный/передвижной пункт («другое») все ТП из числа ЛУН нашли легко.
- Среди сложностей при поиске НП наиболее актуальными является **вход со двора, множество подъездов при отсутствии указателя при входе в организацию или вывески**, а также **расположение вместе с другими организациями**. Эти проблемы были неоднократно упомянуты при проверке следующих локаций:
  - Медицинский НП (ул. Марченко, 11Б) — для СР и ЛЖВ
  - Стационарный НП (ул. Курчатова, 26) — для ЛРСП и ЛПН
- **Вывеска установлена на обоих стационарных пунктах** (хотя в отношении Марченко 11Б есть нарекания на этот счет среди некоторых СР, а в отношении Курчатова, 26 – у одного ЛПН). В открытых вариантах ответов в отношении стационарного НП на Марченко отмечено: *«вход с обратной стороны здания, небольшая вывеска»*; *«вход с обратной стороны здания, рядом другая организация»*; *«погодные условия, замело снегом»*.
- **Предварительная запись** возможна на обоих стационарных пунктах — по телефону, единично указаны вариант «онлайн». Для Передвижного/мобильного пункта («Другое») предварительная запись не предусмотрена.



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

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

- **В целом внутренняя обстановка оценивается положительно** большинством посетителей на всех низкопороговых пунктах. Сосредоточенность сотрудников на клиенте и их опрятный внешний вид зафиксированы повсеместно.
- **Наиболее высокие оценки внутренней среды — на Стационарном НП (ул. Курчатова):** ЛРСП и ЛПН единодушно отметили приятную атмосферу и наличие комфортного места ожидания. Также положительно оценивает обстановку большинство СР и ЛУН Медицинского НП (Марченко).
- **На Медицинском НП (Марченко)** часть ЛЖВ и СР сообщили об отсутствии места ожидания и отвлечениях сотрудников, когда они не были сосредоточены на клиенте. 1 ЛЖВ отметил *«физический дискомфорт (неудобная мебель, плохая вентиляция, теснота, отсутствие базовых удобств (туалет, питьевая вода))»*
- Отдельные жалобы на дискомфорт поступали и от ЛРСП на **Стационарном НП (Курчатова)**, однако, конкретизация отсутствует.
- **На мобильном/передвижном пункте** («другое») ТП из числа ЛУН положительно отметили все факторы внутренней среды: приятно находиться, есть место для приёма, сотрудники опрятны и сосредоточены на клиенте.



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

Опишите некоторые стороны обстановки на низкопороговом пункте

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

Почему Вам было неприятно находиться в низкопороговом пункте?\*

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛУН
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	-	-	*	*	-	-

Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

\* Вопрос задавался тем, кому было неприятно находиться в НП

\* Ответ не был упомянут

\* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

## Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта

- **Установление контакта в целом** характеризуется выполнением **почти** повсеместно двух составляющих: сотрудник поздоровался и проводил до места оказания услуги. Время ожидания в большинстве случаев не превышало 15 минут. На **всех** ТП диалог проходил в доброжелательной и спокойной атмосфере. Особенности по каждому НП представлены ниже:
- **на Медицинском НП (Марченко):** двоих из 5 СР и одного из 5 ЛЖВ не проводили до места оказания услуги; сотрудник поздоровался со всеми, кроме 1 ЛЖВ; сотрудник назвал своё имя всем ЛУН, но одной СР из пяти и трем ЛЖВ из пяти не представился; сотрудник спросил, как обращаться к клиенту – относится ко всем ЛУН, не спросил – у одной СР и трех ЛЖВ; соответственно, к ним же и не обращался по имени в ходе диалога и не рассказал об организации и услугах; сотрудник создал УИК всем ТП, за исключением 1 СР и 1 ЛЖВ, однако, карточка с УИК не была сформирована для большего количества ТП – 1 СР, 1 ЛУН, 3 ЛЖВ; для всех ТП, кроме 1 СР, время ожидания составило не более 15 минут, но двум СР (из пяти) и двум ЛЖВ (из пяти) сотрудник не показал, где можно подождать.
- **На Стационарном НП (Курчатова):** всех ЛРСП и двоих из троих ЛПН проводили до места оказания услуги; сотрудник поздоровался со всеми ТП из обеих ключевых групп и спросил имя/ник клиента; во время визита к двоим из пяти ЛРСП не обращались по имени; всем клиентам сотрудник рассказал об организации и услугах и указал на место, где можно подождать, при этом время ожидания составило не более 15 минут; сотрудник создал УИК всем ЛПН и трем из пяти ЛРСП, но никому из ТП не вписал его в карточку.
- **На Передвижном/мобильном пункте:** всех ЛУН доброжелательно встретили, сотрудник поздоровался, спросил имя/ник и далее обращался по имени, но в каждом втором случае не назвал своё имя, всем ЛУН сотрудник рассказал об организации и услугах, показал место, где можно подождать и время ожидания не превысило 15 минут, создал УИК, но одному из двух не создал карточку клиента.
- **Таким образом, запись уникального кода на карточку и передача её клиенту — наиболее уязвимый элемент протокола:** на Медицинском НП (Марченко) это выполнено лишь у части ТП, на Стационарном НП (Курчатова) — ни у кого, на Передвижном/мобильном пункте – в каждом втором случае. Следует также отметить, что по два ТП на стационарных пунктах отметили, что УИК им не создавался, что является грубым нарушением протокола первого контакта.
- **Наиболее проблемным в части соблюдения стандартов установления** контакта является Медицинский НП (Марченко).
- **Информирование об услугах организации осуществлялось неравномерно:** тестирование на ВИЧ и мотивационный пакет упоминались чаще; группы взаимопомощи, социально-правовое сопровождение и консультирование по ДКП/ПКП — значительно реже. Более полное и развернутое информирование получили ТП на Курчатова.



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

### Поговорим о том, как Вас встретили

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

Перечислите, пожалуйста, все услуги, о которых упомянул сотрудник

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛУН
Выдача мотивационного набора	*****	***	**	*****	***	**
Краткое информирование о ВИЧ, других ИППП, путях передачи, способах защиты, сохранению здоровья, пр.	*****	***	**	*****	***	**
Консультации социального работника/РК	*****	**	*	*****	**	**
Психологические консультации	*****	**	**	*****	***	**
Медицинские консультации	*****	**	**	*****	**	**
Перенаправления в другие дружественные организации для получения доп. услуг	*****	***	**	*****	**	**
Опрос на риск насилия	*****	**	**	*****	**	**
Психологические консультации для пострадавших от насилия	*****	**	**	*****	**	**
Тестирование на ВИЧ	*****	**	**	*****	***	**
Тестирование на сифилис	*****	***	**	*****	**	**
Тестирование на гепатит В	*****	**	**	*****	**	**
Социально-правовое сопровождение	*****	**	**	*****	**	**
Группы взаимопомощи	*****	**	**	*****	**	**
Консультирование по ДКП и ПКП	*****	***	**	*****	**	**
Ничего из перечисленного	*****	**	**	*****	**	**
Другое	*****	**	**	*****	**	**

Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

Ответ \* не был упомянут      \* Ответ \* был упомянут      \* Вопрос \* не задавался

## Визит: Выявление потребностей

- В целом на всех НП сотрудники **в начале диалога** интересовались, чем могут помочь, внимательно выслушивали, за исключением одной СР и одного ЛЖВ на Медицинском НП (Марченко) и 1 ЛРСП на Стационарном НП (Курчатова).
- **Бесплатное тестирование на ВИЧ-инфекцию** было предложено всем ТП на Курчатова и в Передвижном НП, но на Марченко такое предложение не получила 1 СР (трое ЛЖВ его получили, так как, видимо, обозначили свой статус).
- Среди «других» вариантов ответов были следующие комментарии среди ТП Медицинского НП (Марченко):

*«тестирование на сифилис» (2 чел.); «не предложили пройти тест на гепатит В, хотя озвучивал, что хочу пройти тестирование на всё»;*  
*«уточняющих вопросов не было, пришлось самому просить тесты на гепатит В, сифилис»*



# Визит: Выявление потребностей (1/1)

## Поговорим о том, как выявили Ваши потребности

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

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 всем ЛУН** в Медицинском НП (Марченко) и в Передвижном/мобильном ТП, а также всем ЛРСП на Стационарном НП (Курчатова).
- **Мотивационный пакет не предоставлялся двум из пяти ЛЖВ** и двум из пяти СР в Медицинском НП (Марченко), а также 1 ЛПН на Стационарном НП (Курчатова).
- **Информирование о бесплатной доступности набора при каждом последующем посещении носило непоследовательный характер:** на Стационарном НП (Курчатова) об этом сообщалось менее чем половине ЛРСП; лишь части СР и никому — из числа ЛЖВ на Марченко. На передвижном/мобильном пункте все ЛУН получили информацию о регулярной выдаче мотивационного пакета.



## Сервисы: мотивационный пакет

### Выдали ли Вам мотивационный пакет?

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

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

Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

\* Ответ не был упомянут

\* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

## Сервисы: дотестовое консультирование

- **Анкета с уточняющей информацией о клиенте** заполнялась не систематически (заполнялась лишь в половине случаев у СР, ЛЖВ и ЛУН (Марченко) и ЛПН (Курчатова). В Передвижном пункте – заполнялась на всех ТП (2ЛУН). В большинстве случаев анкета заполнялась тем же сотрудником, который встретил ТП; в двух случаях среди СР на Марченко анкета заполнялась психологом/социальным работником. В ходе заполнения анкета два ЛУН (на Марченко и Передвижном пункте) и двое ЛЖВ (на Марченко) сказали о своем ВИЧ+ статусе и в дальнейшем тестирование не проходили.
- Согласно легенде, трое ЛУН, 1СР и 1 ЛРСП отказывались от тестирования на ВИЧ, сотрудник отметил, что это их право и не настаивал (2 ЛУН), в других случаях (СР и ЛРСП) продолжал настаивать в корректной форме. Таким образом, тестирование на ВИЧ прошли 14 ТП. **Таким образом, принцип добровольности тестирования на ВИЧ в Консорциуме Челябинска соблюден.** В вариантах ответа «другое» указано: *«пришла в 17.30, мне сказали – много времени, приходите завтра»*; двое ТП написали, что они сказали о ВИЧ+ и тестироваться не было необходимости.
- **Дотестовое консультирование проводилось во всех низкопороговых пунктах;** информация была разъяснена простым и понятным языком; поскольку 1СР, 1 ЛРСП и трое ЛУН отказались от тестирования, то консультирование и тестирование с ними не проводилось (слайд 27).
- **На Медицинском НП (Марченко)** консультирование проводилось преимущественно сотрудником, осуществлявшим первичный прием, а в двух случаях – психологом/социальным работником. Для СР представлена информация о процедуре тестирования, результатах, о ВИЧ-инфекции, в некоторых случаях – о личных рисках. Для ЛЖВ, скрывшим ВИЧ-статус, предоставили информацию о процедуре тестирования и результатах. Консультирование проводилось сотрудником, осуществлявшим первичный прием.
- **На Стационарном пункте (Курчатова)** для ЛРСП и ЛПН предоставлена более полная информация, включающая все аспекты тестирования, информацию о ВИЧ, личных рисках, о ДКП/ПКП, но около половины ТП информацию о ДКП /ПКП не получили.
- **Информированное согласие** на тестирование подписывалось на всех стационарных низкопороговых пунктах. Реакция персонала на уточняющие вопросы была нейтральной или одобрительной; признаков раздражения или нетерпения не зафиксировано.



## Сервисы: дотестовое консультирование (1/4)

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

\* Вопрос задавался заполнявшим анкету

\* Ответ не был упомянут

\* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

## Сервисы: дотестовое консультирование (2/4)

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

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

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)

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	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	***	-	*	****	***	-
Другое	***	-	*	****	***	-
Вам понятно и доступно объяснили информацию? **						
Да	**	-	*	***	***	-
Нет	**	-	*	***	***	-

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

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			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое	
	СП	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	
Задавали ли Вы уточняющие вопросы о возможностях передачи ВИЧ*	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	***	-	-	****	*	*

\* Вопрос задавался всем прошедшим дотестовое консультирование

\*\* Вопрос задавался всем подписывавшим информированное согласие

\* Ответ не был упомянут

\* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

## Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов

- **Тестирование на ВИЧ прошло большинство участников с отрицательным или неизвестным статусом;** все раскрывшие свой статус, в соответствии с протоколом, повторному тестированию не подвергались.
- **В стационарных и мобильном пункте тестирование в абсолютном большинстве случаев проводилось сотрудником, осуществлявшим первичный прием;** только одному ЛУН на Марченко тестирование провел медицинский специалист. Результаты теста сообщал сотрудник, проводивший тестирование.
- **Все испытывавшие волнение ходе тестирования на ВИЧ клиенты Челябинского консорциума получили поддержку,** кроме одного ЛЖВ на Марченко.
- **Послетестовое консультирование проводилось для всех прошедших тестирование во всех НП:** лишь для одного ЛПН на Курчатова оно не было зафиксировано.
- **Содержание послетестовых консультаций варьировалось:** информация о значении результата и безопасном поведении присутствовала чаще; сведения об особенностях жизни с ВИЧ и схемах лечения — реже. Наиболее широкий спектр информации предоставлялся СР и ЛРСП на Стационарном НП (Курчатова). Среди мер по снижению рисков — направление к врачу и раздача материалов для снижения вреда. В открытом варианте ответа указано: *«сообщили о необходимости сдать тест повторно, через несколько месяцев»* (Курчатова); *«была предложена помощь по восстановлению паспорта и дальнейшее сопровождение и лечение»* (Передвижной пункт);
- **Большинству ТП предложили помощь в снижении поведенческих рисков,** однако, в открытом варианте ответов был только один ответ: *«ДПК, ПКП, презервативы»* (на Марченко)
- **Договор о социальном сопровождении** не предлагался практически никому, кроме одной СР на Марченко.



## Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов (1/3)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	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 (укажите)	**	**	*	*****	**	*
Кто Вам сообщил результаты теста на ВИЧ-инфекцию? **	Сотрудник, проводивший тестирование	**	**	*	*****	**	*
	Другой сотрудник	**	**	*	*****	**	*

Число звездочек соответствует числу 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 (2/3)

		Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	ЛУН
Прошли ли Вы консультацию после получения результата теста?*	Да	***	**	*	*****	***	*
	Нет	***	**	*	*****	***	*
Во время этой консультации (послетестовой) Вам рассказали о...**	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	***	**	*	*****	**	*
	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 (3/3)

Уточните, пожалуйста несколько моментов о послетестовой консультации... \*

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

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

\* Вопрос задавался всем прошедшим послетестовую консультацию

\* Ответ не был упомянут

\* Ответ был упомянут

— Вопрос не задавался

## Сервисы: тестирование на другие инфекции

- **Тестирование на другие инфекции (сифилис, гепатит В)** предлагалось не на всех пунктах: так, около половины СР и ЛЖВ на Марченко сами попросили провести тестирование, и аналогично (около трети ЛРСП и ЛПН) – на Курчатова. На Передвижном пункте 1 ЛУН сам предложил, другому предложил сотрудник. Таким образом, **остается не ясным, насколько активно предлагается** тестирование на другие инфекции сотрудниками Челябинского Консорциума.
- **Процедуру тестирования на сифилис** прошли практически все посетители Марченко, а на Курчатова – практически все ЛРСП, и никто – из числа ЛПН. Всего прошли тестирование на сифилис 17 ТП, а 6 ТП не прошли. Процедуру тестирования на гепатит В прошли 7 ТП, а 16 ТП не прошли.
- **Процедура тестирования на Стационарном НП (Курчатова)** сопровождалась подробными объяснениями и доброжелательным отношением; **на Медицинском НП (Марченко)** разъяснения носили менее системный характер (в наименьшей степени была затронута тема минимизации рисков для здоровья среди ЛЖВ); на **Передвижном/мобильном пункте** всем ЛУН (2) рассказали о процедуре тестирования, но информация о результатах теста, способах снижения рисков предоставлена только 1 ЛУН; отмечается доброжелательное отношение.
- **При положительном результате** осуществлялось перенаправление к врачу в поликлинику или к специалисту НКО. В открытых вариантах ответов указано: *«отвечали на все мои вопросы, даже не по теме»* (ЛУН, Передвижной пункт); *«врач проводил консультирование, потом ответил на мои вопросы»* (Курчатова).



## Сервисы: тестирование на другие инфекции (1/2)

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

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛУН
Что из перечисленного можно сказать о процедуре тестирования?*						
Вам подробно рассказали, как будет проходить тестирование	****	***	****	*****	-	**
Вам подробно разъяснили результаты теста	****	***	****	*****	-	**
Вам рассказали, как себя вести, чтобы снизить риски для здоровья	****	**	****	*****	-	**
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

- **Перенаправление к специалистам осуществлялось на всех пунктах.** На **Медицинском НП (Марченко)** для всех КГ наиболее часто упоминался психолог, а также для 2 ТП – равный консультант, для 2 ТП – группа взаимопомощи, по 1 ТП – врач (инфекционист), психотерапевт, школа пациента. В «другое» указано: «к гепатологу ЦС и Инвитро (платно); «предложили пройти специалистов любом другом платном учреждении, т.к. кроме психолога специалистов нет»; «ни к кому не направляли». На **Курчатова** двух из пяти ЛРСП направили в группу взаимопомощи, 1 ЛПН – к врачу (эндокринологу). В «другое» указано: «озвучил правовой вопрос друга, консультант предложил обратиться другу к ним»; «ничего не предлагали». В **Передвижном пункте** 1 ЛУН направили к параюристу. В «другое»: «сказали, позвонит девушка и расскажет мои дальнейшие действия по восстановлению паспорта».
- **Информация о том, где найти нужного специалиста,** предоставлялась в большинстве случаев на Марченко, всегда – на Передвижном пункте, и менее активно – на Курчатова. Пошаговый алгоритм доступа сообщался менее последовательно: примерно половина ЛРСП и ЛПН на Стационарном НП (Курчатова) и СР и ЛЖВ на Марченко таких разъяснений не получила. На Передвижном пункте все получили необходимую информацию.



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

	Медицинский низкопороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	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	-	* Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН				
Другое	-	*	*	-	*	-

\* 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 низкороговый пункт профилактики, ул.Марченко 11Б			Низкороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	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	*****	***	*****	*****	***	**

Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН

\* Ответ не был упомянут

\* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

## Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта

- **Общее впечатление от посещения низкопороговых пунктов преимущественно положительное:** доброжелательность и компетентность персонала, искренняя готовность помочь и ощущение безопасности, чистота и порядок отмечались большинством участников на всех НП. В вариантах «другое» указано: «я нервничала, поэтому не могла расслабиться» (Марченко), «вежливость, доброжелательность, опрятный внешний вид сотрудников» (Передвижной пункт).
- **Из числа того, что не понравилось – на Марченко:** неудобство расположения, отсутствие новизны и заинтересованности, (зафиксировано двумя ЛЖВ из трех), единично – чувствовал себя не в безопасности, беспорядок, незаинтересованность в клиенте; две СР из пяти отметили, что заинтересованности в помощи не ощущается, а 1 СР почувствовала, что сотрудники стремились скорее закончить с ней все вопросы; «другое»: «Встретили фразой "что вы хотели?", сразу начали настраивать, что кабинет закрыт и никаких тестов я не смогу пройти. В комнате находилась другая девушка, полужёла на диване, никакой конфиденциальности в общении. Сотрудник, консультирующая меня, периодически отвлекалась»; «Присутствие третьего лица, не являющегося сотрудником. Его вовлечённость в тестирование, сотрудник отвлекалась на разговор с третьим лицом». **на Стационарном пункте (Курчатова)** высказано меньше негативных впечатлений: неудобство расположения и внутренний беспорядок; «другое»: «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». **На Передвижном пункте** не было ничего, что не понравилось: «Ничего подобного не было, всё понравилось».
- **Случаев стигматизации** в ходе мониторинга Консорциума Челябинска выявлено не было.
- **Практически все участники, независимо от группы и низкопорогового пункта,** намерены повторно обращаться в низкопороговые пункты НКО и готовы рекомендовать их своему окружению. Исключение – СР и ЛЖВ (Марченко), среди которых около половины настроены критически.



## Общие впечатления в зависимости от ключевых групп: обратная связь от ТП после окончания 1 волны

- **ФЛУН:** В целом сотрудники консорциума оставили у тайных покупателей хорошие впечатления. Они были вежливы, корректны, и старались выполнить поступивший к ним запрос.
- **ФЖЗ:** «У меня не получилось записаться для получения на выезде. Звонила несколько раз, чтобы узнать время и место стоянки мобильного пункта. Мне сообщали, что сегодня выезда нет, и в ближайшее время он не запланирован. Предложение связаться со мной для оповещения о выезде не поступало» (Мобильный пункт). «Время работы с 10:00 до 18:00, а я работаю в ночное время. Пришла в центр в половину шестого, мне сообщили: «Времени уже много, приходите за услугой завтра». Я ехала через весь город, и если бы не моё участие в проверке, второй раз я бы не вернулась» (Медицинский низкопороговый пункт профилактики). «Мне было удобно пройти тестирование, быстро, все объяснили, паспорт не требовали, единственное имя на бейджи не смогла прочитать, не помню, когда девушка представлялась» (Медицинский низкопороговый пункт профилактики).
- **ФМЗ:** В документе по точкам входа в Челябинске было указано следующее: Г.Челябинск, ул.Курчатова, 26 Пн, вт, ср с 17.00 до 19.45 . Телефона для предварительно записи не было. В целом все смогли найти по адресу, тем не менее, были сложности с поиском на месте из-за наличия других организаций. Хорошо бы указывать телефон для звонка, чтобы человек, если заблудился, смог позвонить и получить разъяснения, как дойти. Важно четко прописать, какие специалисты доступны и на каких условиях. Сделать так, чтобы эта информация была доступно для клиентов. По возможности включить в график работы специалистов 1-2 выходных дня в месяц.
- **ФСУП:** Комментарии отсутствуют.
- **ФЛЖВ:** 4 из 5 ЛЖВ отметили доброжелательное, спокойное отношение сотрудников, без предубеждения, говорят простым и понятным языком, чувствуется, что хотят помочь, отметили чистоту и порядок, но совсем не высокую оценку получили знания и компетентность сотрудников (4 из 5 ЛЖВ). Желательно повысить знания и компетенции сотрудников.



## 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			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	ЛУН
Доброжелательное, спокойное отношение сотрудников, без предубеждения	*****	***	*****	*****	***	**
Сотрудники говорят простым и понятным языком	*****	***	*****	*****	***	**
Видно, что сотрудники действительно хотят помочь	*****	***	*****	*****	***	**
Внутренняя обстановка нормальная (чистота, порядок)	*****	***	*****	*****	**	**
Чувствовал/а себя в безопасности	*****	***	*****	*****	**	**
Хорошие знания и компетентность сотрудников	*****	***	*****	*****	***	**
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 11Б			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛУН
Ничего из перечисленного	*****	***	*****	*****	**	*
Низкопороговый пункт расположен неудобно, пришлось искать	*****	**	*****	*****	**	**
Внутренняя обстановка не очень хорошая, беспорядок, прохладно, тесно	*****	**	*****	*****	**	**
Ничего нового для себя не узнал/а	*****	**	*****	*****	**	**
Заинтересованности в помощи не ощущается	*****	**	*****	*****	**	**
Чувствовал/а себя не в безопасности	*****	**	*****	*****	**	**
Сотрудники говорили быстро, лишь бы скорее закончить со мной все дела	* *****	**	*****	*****	**	**
Сотрудники не старались говорить понятным языком	*****	**	*****	*****	**	**
Сотрудники были напряжены, не доброжелательны	*****	**	*****	*****	**	**
Очередь, пришлось долго ждать	*****	**	*****	*****	**	**
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, полужёла 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».

Число звездочек соответствует числу 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)

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

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			Низкопороговый пункт стационарный, ул.Курчатова, 26		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	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	*****	***	*****	*****	***	**

\* В категорию «другое» вошли упоминания передачи контактов, без конкретики

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 — 9, психотерапевт — 1, параюрист — 1, врач — 2, равный консультант — 2, группа взаимопомощи – 4, школа пациента – 1.
- **Наиболее высокий охват — у параюриста:** единственный назначенный получил онлайн-консультацию (100%, 5.0/5). Впечатления: *«Все понравилось, все разъяснили, ответили на все вопросы, предложили на выбор несколько разных дат, вежливо вели диалог»* (Передвижной пункт)
- **Психотерапевт не принял единственного назначенного (0%)** — *«нужна была предварительная запись»* (на Марченко).
- **Равный консультант принял 1 из 2 направленных (50%, очно, 5.0/5);** причина непосещения – *«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)
- **Психолог принял 1 из 9 (11.1%, очно, 5.0/5);** Часть отказались от визита самостоятельно (5 ТП), часть поздно обнаружили необходимость записи (3 ТП): *«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: *«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)
- **Врач –** к врачу не попал ни один из 2 ТП, причина – решили отказаться/не ходить на консультацию.



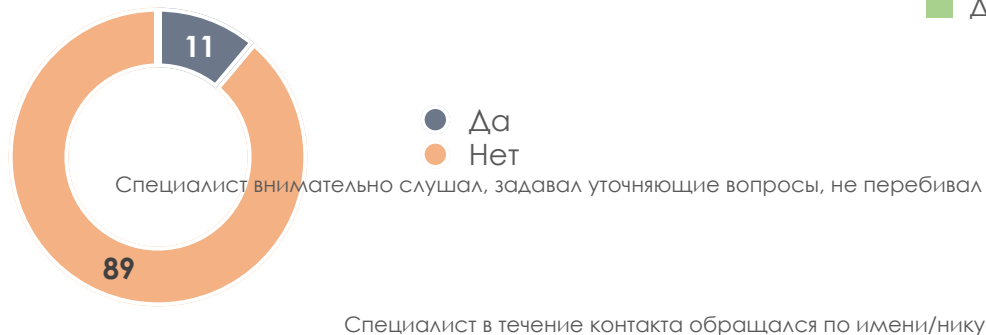
## **Причины пропуска консультаций специалистов в зависимости от ключевых групп: обратная связь от ТП после окончания 1 волны**

- **ФЛУН:** В консорциуме нет заявленных в легенде специалистов: нарколога, психотерапевта.
- **ФЖЗ:** 1 ТП отметила: «психолог работает в определённые дни, они неудобны для посещения».
- **ФМЗ:** По правовой теме в легенде было сформулировано, что человек просит консультацию для того, чтобы потом проинформировать друга. В результате специалист озвучил, что юрист есть, но другу нужно прийти самому. В целом логично, но стоит иметь в виду, что люди могут стесняться свои ситуации открыто озвучивать и прикрываться «другом». Возможно, имел смысл перенаправить на юриста этого клиента и обозначить, что лучше бы друг сам пришел. На запрос консультации врача-нарколога, озвучили, что эта опция доступна только дистанционно. Клиенту это не подошло. Про запрос врача-инфекциониста, консультант сам рассказал необходимую информацию клиенту, которую тот хотел уточнить у врача. ТП, который должен был получить консультацию психолога/психотерапевта столкнулся с тем, что оказалось трудным подобрать подходящее время и специалисту, и ему. Они несколько раз списывались, один раз ТП не смог, другой раз специалист, в итоге консультация не состоялась.
- **ФСУП:** Комментарии отсутствуют.
- **ФЛЖВ:** Сжатые сроки и поздний старт визитов ЛЖВ в мониторинге повлияли на посещение специалистов.

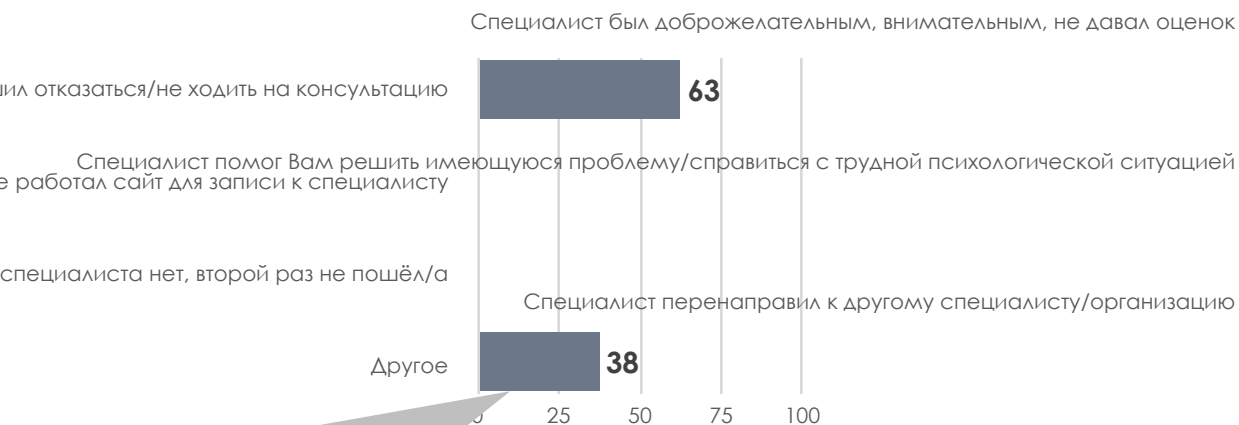


## Консультирование: психолог

Получили ли Вы консультацию специалиста?  
(% от тех, кому была назначена консультация, N=9)

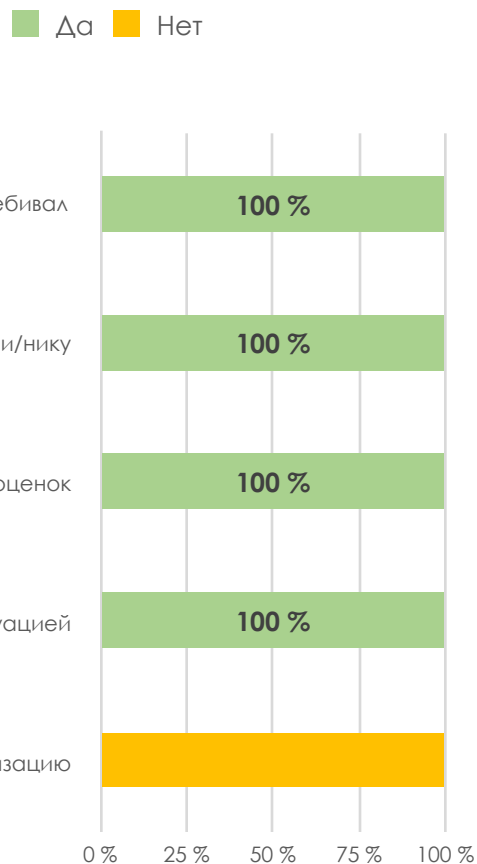


Почему вы не получили консультацию?  
(% от не получивших консультацию, N=8)

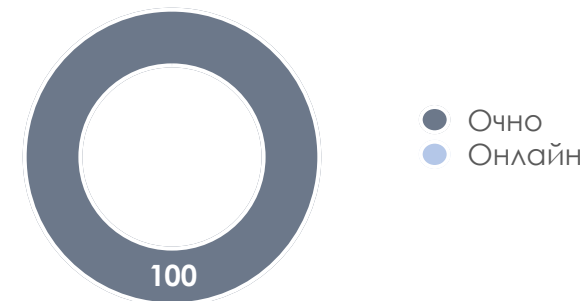


- «Психолога не было на месте, только по предварительной записи» (ЛЖВ, Марченко)
- Нужна была предварительная запись, Встречи происходят по графику. (ЛЖВ, Марченко)

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



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



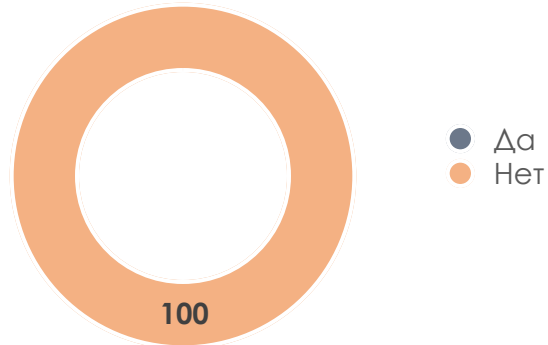
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)  
(средняя оценка, N=1)



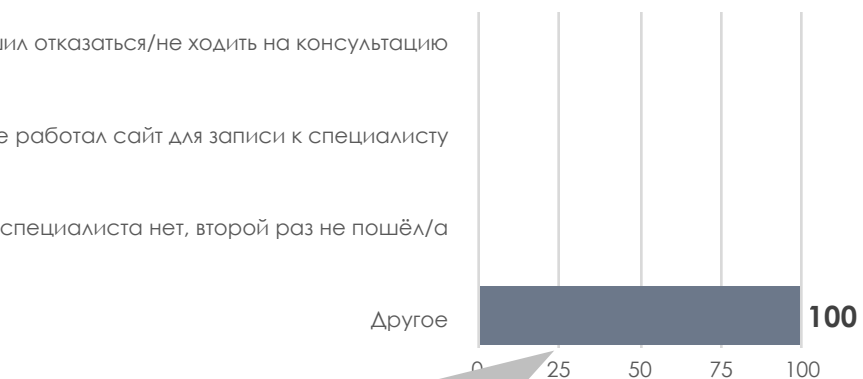
- «Первый контакт был по телефону. Девушка Татьяна (или, может, это была горячая линия?) очень спокойно и по-доброму объяснила, что и как работает. Сказала, что всё анонимно, что можно приехать, сдать анализы и даже поговорить с психологом. Это придало смелости» (ЛЖВ, Марченко)

## Консультирование: психотерапевт, психиатр по ментальному здоровью

Получили ли Вы консультацию специалиста?  
(% от тех, кому была назначена консультация, N=1)



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=0)

Нет данных

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

Нет данных

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

Нет данных

## Консультирование: параюрист

Получили ли Вы консультацию специалиста?  
(% от тех, кому была назначена консультация, N=1)



Почему вы не получили консультацию?  
(% от не получивших консультацию, N=0)

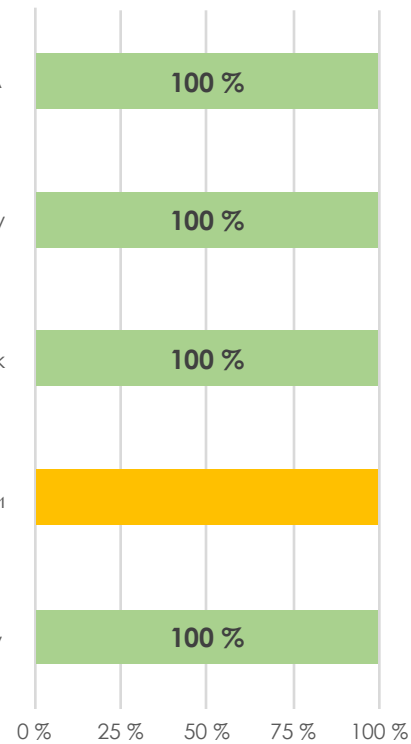
Специалист был доброжелательным, внимательным, не давал оценок

Нет данных

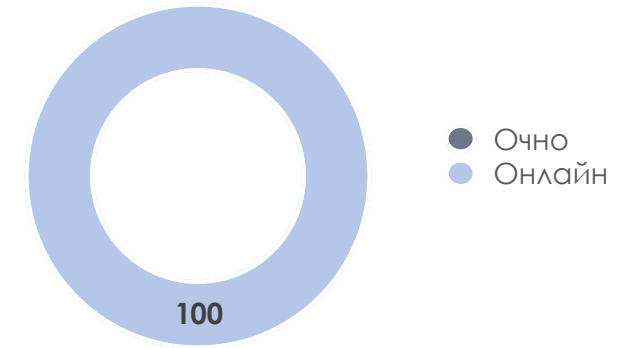
Параюрист помог Вам решить имеющуюся проблему

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

■ Да ■ Нет



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

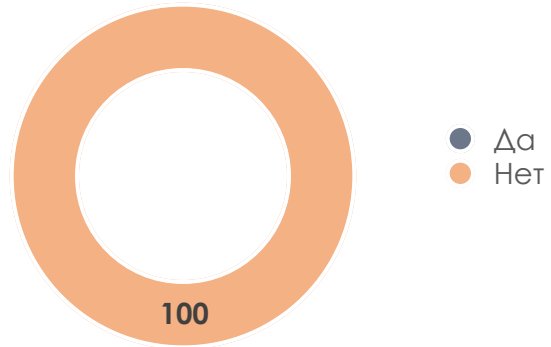


Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)  
(средняя оценка, N=1)

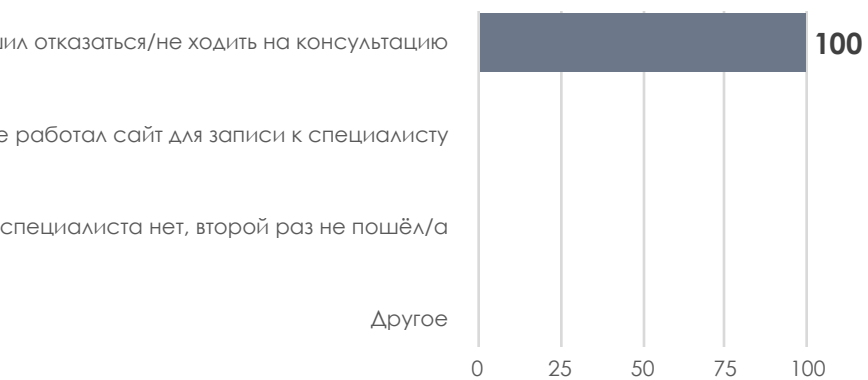
100,0 %

## Консультирование: врач

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



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



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

Нет данных

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

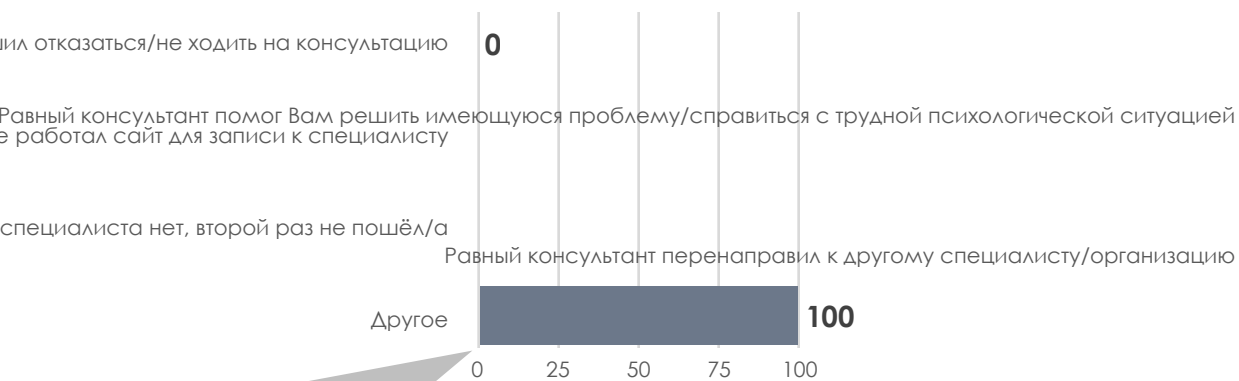
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)  
(средняя оценка, N=0)

## Консультирование: равный консультант

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

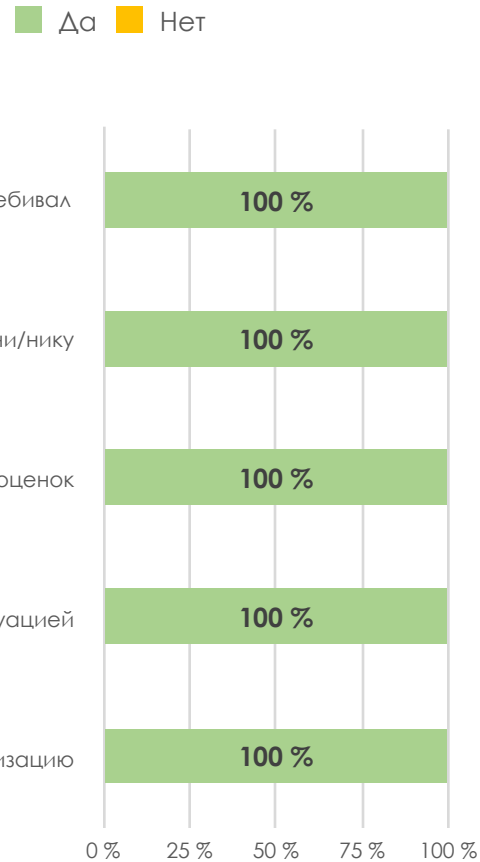


Почему вы не получили консультацию?  
(% от не получивших консультацию, N=1)



«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=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)



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