



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

Консорциум Москвы

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: Москва	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 Москвы приняли участие 52 «тайных покупателя», являющиеся 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	11 чел
Люди с полоролевой неконформностью	11 чел

Среди них мужчин – 19 чел, женщин – 22 чел, «Другое» – 11 чел.

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

НП	КГН				
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН
Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13	2	4	7	-	-
Мобильный пункт 1	3	1	1	-	-
Мобильный пункт 2	4	3	2	-	-
Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311	-	-	-	9	7
Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ	1	2	-	2	3
Другое (Центр +)	-	-	-	-	1

Составляющие легенды «Тайных покупателей», %



РЕЗЮМЕ

Общие наблюдения

Мониторингом было охвачено пять московских НПП: стационарный центр «Доверие», два мобильных медпункта, медицинский центр ПСИОЗ и кабинет в клинике на Космодамианской набережной.

В целом большинство базовых стандартов приветствия, доброжелательного общения и выдачи мотивационного набора выполняется. Вместе с тем ряд областей демонстрирует неоднородность между НПП и отдельными ключевыми группами, что может указывать на возможности для дальнейшей стандартизации практик.

Доступность и нахождение НПП

Трудности с физическим нахождением НПП отмечены во всех пяти точках, причём, для ЛЖВ и ЛПН они выражены заметнее. ПСИОЗ вызывает наибольшие затруднения: значительная часть ЛРСП и ЛПН выбирала вариант «не совсем легко» (5/9 и 6/7 соответственно). Среди типичных затруднений — вход со двора и многоподъездные здания, отсутствие вывески. Вывеска как таковая установлена не во всех НПП: в «Доверие» её не обнаружили все ЛУН и большинство ЛЖВ; в ПСИОЗ — ЛРСП. Возможность предварительной записи остаётся неочевидной для многих посетителей.

Комфорт и первичный приём

Атмосфера в большинстве НПП воспринимается позитивно, хотя ЛЖВ в «Доверие» и Мобпункте 2 указывали на дискомфорт. Комфортное место для ожидания отсутствует или воспринимается как недостаточное в двух НПП, прежде всего для ЛЖВ. Встреча и сопровождение посетителя до места оказания услуги не всегда производятся: отдельные случаи зафиксированы в «Доверие», ПСИОЗ и клинике на Космодамианской.

Взаимодействие с персоналом

Базовые элементы контакта — приветствие, доброжелательный тон, представление организации — в основном соблюдаются. Вместе с тем практика представления по имени сотрудником фиксируется не во всех НПП: нарушения затрагивают четыре из пяти точек и все ключевые группы. Уточнение предпочтительного обращения к посетителю также выполняется непоследовательно (три НПП). Создание и передача карточки с уникальным кодом — стандарт, который не во всех НПП выполняется для ЛЖВ и ЛРСП.

Консультирование и тестирование

Дотестовое консультирование представляет собой наиболее вариативный блок: в одном НПП оно не проводилось вовсе, в четырёх — охватывало лишь часть предусмотренных тем. ЛЖВ и ЛУН чаще других упоминаются в контексте неполного консультирования. Информированное согласие на тестирование подписывалось не

всегда. Послетестовое консультирование в ряде случаев сводилось к сообщению результата без дополнительного информирования. Предложение тестирования на сифилис и гепатит В/С встречалось менее системно, чем на ВИЧ.

Перенаправление к специалистам

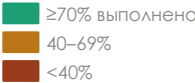
Маршрутизация к специалистам — психологу, равному консультанту, параюристу — затруднена отчасти из-за недостаточного информирования: в трёх НПП персонал не всегда подробно объяснял, где и как найти нужного специалиста, и не давал пошаговый алгоритм действий. Консультация психолога оказалась доступна не всем желающим в четырёх из пяти НПП. Консультации психотерапевта, параюриста и равного консультанта носят ограниченный характер по охвату.

Рекомендации к рассмотрению

- 1. Навигация и доступность.** Рассмотреть возможность улучшения внешней навигации для НПП, расположенных в многоподъездных зданиях или на нестандартных входах: указатели, маркировка, актуальное отображение на электронных картах. Для НПП с отсутствующей или неочевидной вывеской — проработать допустимые форматы обозначения, в том числе видео маршруты.
- 2. Запись и расписание.** Было бы полезно обеспечить единый канал для уточнения возможности визита — особенно для мобильных НПП, где посетители затрудняются узнать расписание. Наличие актуальной информации в интернете может снизить неопределённость для всех групп.
- 3. Стандарты первичного контакта.** Практика представления по имени сотрудником и уточнение предпочтительного обращения к посетителю могли бы стать предметом дополнительного внимания в супервизии. Это особенно значимо для ЛУН и ЛЖВ, которые чаще упоминают соответствующие пробелы.
- 4. Дотестовое консультирование.** Консистентность охвата тем (пути передачи ВИЧ, личные риски, ДКП/ПКП) варьируется между НПП и группами. Чек-лист или структурированная схема консультирования может помочь обеспечить равномерный охват тем. Стоит также уделить внимание эмоциональной поддержке посетителей, испытывающих волнение в процессе тестирования.
- 5. Информирование о тестировании на другие ИППП.** Системное предложение тестирования на сифилис и гепатит наряду с тестом на ВИЧ может повысить охват профилактики без существенных дополнительных затрат.
- 6. Маршрутизация.** Пошаговое объяснение пути к психологу, равному консультанту или параюристу, а также наличие письменных или цифровых навигационных материалов могло бы улучшить доступность специализированных услуг.

Клиентский путь: Москва

n = 52 тайных покупателя | Выполнение пунктов легенды | Каскад-2026



1 Тестирование на ВИЧ

В легенде: 35 ТП (67.3%) | Не в легенде: 17 ТП (32.7%)



Да: 33 | Нет: 2

2 Отказ от тестирования на ВИЧ

В легенде: 10 ТП (19.2%) | Не в легенде: 42 ТП (80.8%)



Да: 2 | Нет: 8

Реакция: Настаивал в спокойной форме (2)

Реакция: Убедил пройти тест (1)

3 Тестирование на сифилис

В легенде: 33 ТП (63.5%) | Не в легенде: 19 ТП (36.5%)



Да: 30 | Нет: 3

4 Тестирование на гепатит В

В легенде: 33 ТП (63.5%) | Не в легенде: 19 ТП (36.5%)



Да: 31 | Нет: 2

5 Консультация врача

В легенде: 18 ТП (34.6%) | Не в легенде: 34 ТП (65.4%)



Да: 3 | Нет: 15

Оценка (5-балльная шкала): 4.3/5 ★★★★★

Причина: Не перенаправлен к специалисту (12)

Причина: Отказался от консультации (2)

Причина: Не удалось записаться (тел./сайт) (1)

6 Консультация психолога / психотерапевта

В легенде: 23 ТП (44.2%) | Не в легенде: 29 ТП (55.8%)



Да: 5 | Нет: 18

Оценка (психолог, 5-балльная шкала): 4.6/5 ★★★★★

Психолог: 5/23 (22%) 4.6★

Психотерапевт: 0/23 (0%)

Причина: Не перенаправлен к специалисту (9)

Причина: Отказался от консультации (6)

7 Консультация юриста / параюриста

В легенде: 11 ТП (21.2%) | Не в легенде: 41 ТП (78.8%)



Да: 5 | Нет: 6

Оценка (5-балльная шкала): 4.8/5 ★★★★★

Причина: Не перенаправлен к специалисту (5)

Причина: Другое (1)

8 Сопровождение в Центр СПИД

В легенде: 3 ТП (5.8%) | Не в легенде: 49 ТП (94.2%)



Да: 1 | Нет: 2

Оценка (5-балльная шкала): 4/5 ★★★★★

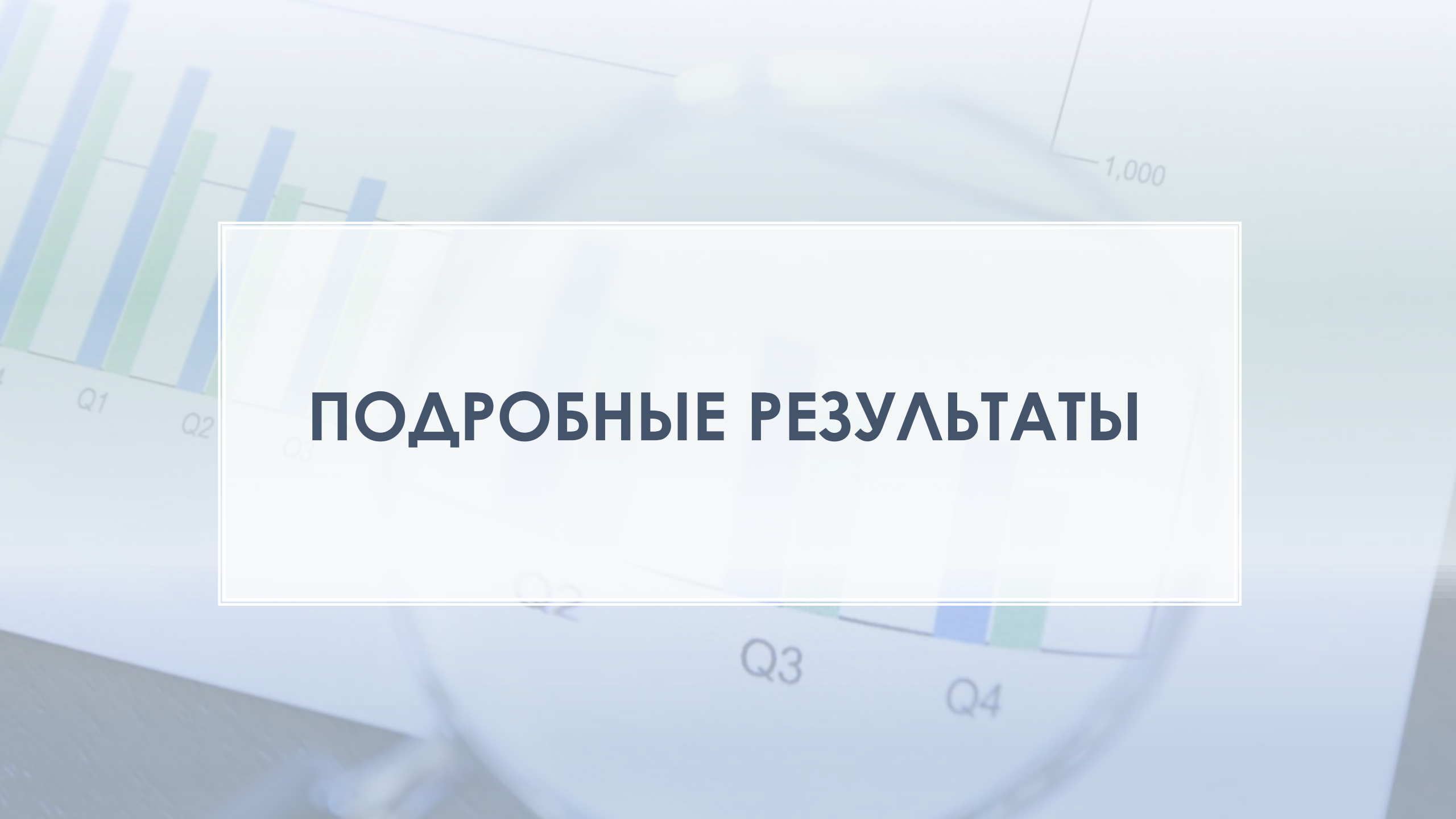
9 Контакты поддержки (группы, ШП)

В легенде: 1 ТП (1.9%) | Не в легенде: 51 ТП (98.1%)



Да: 1 | Нет: 0

Оценка (5-балльная шкала): 5/5 ★★★★★



ПОДРОБНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда

- Только 60% (31 ТП) представителям КГН удалось **легко найти низкопороговый пункт**, а 40% (21 ТП) дали ответ «не легко», причем, доля тех, кто имел проблемы с поиском НП во вторую волну уменьшилась (ранее было 50%).
- **Среди сложностей при поиске НП наиболее актуальной** является вход со двора и масса подъездов, отсутствующий указатель (71%, в первую волну – 76%).
- Большинство представителей ЛРСП (5 из 9) и ЛПН (6 из 7) указали на наличие трудностей при поиске Медицинского центра ПСИОЗ, 4 из 7 ЛЖВ испытывали проблемы с поиском Центра «Доверие». 2 из 3 СР не совсем легко было найти мобильный пункт 1. По поиску «Центра+» проблем не по-прежнему возникло, но речь идет только об 1 ЛПН.
- Среди сложностей при поиске НП наиболее актуальными остаются **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 Центра «Доверия» и ПСИОЗа. В сравнении с 1 волной меньшее количество ТП обратили внимание на отсутствие вывески (4 в сравнении с 7; значит ли это, что какие-то вывески/указатели/ онлайн навигация появились?); возможно, появилось более точное расписание работы мобильного пункта, т.к. на его наличие указали чуть большее количество ТП (8) в сравнении с 1 волной (6 ТП). Предварительная запись осталась без изменений, подтвердили такую возможность по 13 ТП в первую и вторую волну.
- В случае с мобильными пунктами в 1 волну отмечалось **отсутствие отметки на электронной карте** и **недоступность телефона для уточнения местонахождения**; во вторую волну к перечисленным проблемам добавились (по 1 ТП) **отсутствие вывески** и **«находится не по тому адресу»**.
- **Предварительная запись** возможна на большинстве стационарных пунктов — преимущественно по телефону, а также онлайн. Мобильные пункты предварительной записи не предусматривают; часть клиентов затруднилась ответить на данный вопрос.
- Картина как в целом, так и в нюансах по факторам внешней среды существенно не изменилась по сравнению с первым этапом исследования.

«Другое» (сложности в поисках)	
1 волна	2 волна
Инструкции немного путает, написано "первая лестница справа" и я чуть не ушла в какой то подвал; Координатор указал телефон с неправильной цифрой +799362-1-5071 вместо +799362-4-5071.	Долго искал сам кабинет, большое пространство, кабинеты расположены хаотично, не по порядковому номеру.

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

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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	-	*	****	**	-	*	*	-	-	*****	*****	-	-	-	*	-

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

* Вопрос задавался столкнувшимся с трудностями

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

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

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки («Доверие»), ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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 предварительно й 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:** 92% (88%*) приятно находиться внутри, 94% (96%) говорят о наличии комфортного места ожидания, 96% (92%) свидетельствуют о сосредоточенности сотрудников на клиенте и 100% говорят об их опрятном внешнем виде.
- **Сосредоточенность сотрудников на клиенте** отмечена 96% тайных покупателей, за исключением точечных замечаний в Центре «Доверие» (1 ЛУН) и на Космодамианской (1 ЛРСП). В сравнении с 1 волной, сосредоточенность на клиенте выросла на мобильном пункте 1 и 2, на Космодамианской, в центре «Доверие», а в ПСИОЗе осталась на прежнем уровне, но при этом все 100% клиентов отмечали это качество консультантов при посещении ПСИОЗ.
- На третьем ранговом месте по уровню положительной оценки находится параметр **«имеется комфортное место для ожидания»** - 94%, противоположную точку зрения высказали 3 ЛЖВ на центре «Доверие» и в мобильном пункте 2. Динамика в сравнении с 1 волной такая же, как с параметром сосредоточенности на вопросах клиента – в каждом ПН добавилось по 1-2 ТП, положительно оценивших этот момент.
- Четвертое место у такого показателя, как «в НПВ низкопороговом пункте приятно находиться (комфортно, чисто, безопасно, нет посторонних запахов, уютно и т.п.)» – 92%, противоположную точку зрения высказали 3 ЛЖВ о центре «Доверие» (плохие санитарные условия и скопление других посетителей) и 1 ЛЖВ о мобильном пункте 2 (физический дискомфорт). Динамика в сравнении с 1 волной без изменений.
- **Наиболее высокие оценки внутренней среды остаются в ПСИОЗ (Мясницкая):** ЛРСП и ЛПН в 100% случаев отметили все 4 фактора только положительно.

«Другое»	
1 волна	2 волна
	Было очень душно, мне кажется, даже сотрудница страдала от этого

* Здесь и далее в аналогичных случаях в скобках указаны данные первой волны

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

Опишите некоторые стороны обстановки на низкопороговом пункте		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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	**	****	*****	**	*	*	****	***	**	*****	*****	*	**	**	***	*

Число звездочек соответствует числу 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		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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	-	-	***	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	

• «было очень душно, мне кажется, даже сотрудница страдала от этого»

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 ппг

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» проговаривание сотрудником своего имени (79% ко второй волне и 78% в первой) и фиксация УИК на карточке клиента (56% и 50%).
- Чаще всего сотрудники при первой встрече **упоминают** такие **услуги**, как тестирование на сифилис (88% и 81% во второй и первой волне соответственно), Краткое информирование о ВИЧ, других ИППП, путях передачи, способах защиты, сохранению здоровья, пр. (88% и 81%) и тестирование на ВИЧ (86% и 81%) . Реже всего упоминаются группы взаимопомощи и психологические консультации для пострадавших от насилия (менее 20%).
- В 3 НПП **часть посетителей не была сразу встречена и препровождена до места** — прежде всего ЛУН, ЛРСП и ЛПН. Нарушение стандарта: «Доверие»: ЛУН (1/4). Также: ПСИОЗ: ЛРСП (2/9) и Космодамианская: ЛУН (1/2)
- Стандарт «**поздоровался**» соблюдается практически везде: нарушения в 1 НПП (Космодамианская, ЛУН (1/2).
- Стандарт «**назвал своё имя**» соблюдается не везде: нарушения в 4 НПП, затронувшие СР, ЛУН и ЛЖВ. Сотрудник не назвал своё имя: «Доверие»: ЛУН (2/4), ЛЖВ (1/7); Мобпункт 2: ЛЖВ (2/2). Также: ПСИОЗ: ЛРСП (1/9), ЛПН (2/7).
- Стандарт «**спросил, как обращаться**» соблюдается не везде: нарушения в 3 НПП, затронувшие ЛУН и ЛПН. Сотрудник не спросил, как обращаться к посетителю: «Доверие»: ЛУН (1/4). Также: ПСИОЗ: ЛПН (1/7).
- Стандарт «**обращался по имени**» соблюдается не везде: нарушения в 2 НПП, затронувшие ЛУН, ЛЖВ и ЛПН. В «Доверие» (1 ЛУН) и ПСИОЗ сотрудник не обращался по имени во время визита: ЛПН (2/7).
- **Информирование об услугах организации не всегда проводится (17%):** пробелы зафиксированы единично во всех 5 НПП (ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП), когда сотрудник не рассказал об услугах организации. Наиболее выражено — «Доверие»: ЛУН (2/4), а также Мобильный пункт 1 (1 ЛЖВ), Мобильный пункт 2 (2 ЛЖВ), ПСИОЗ (1 ЛПН), Космодомианская (1 ЛПН). В 88% упоминается информирование о ВИЧ и тестирование на сифилис, 79% - выдача мотивационного набора, 72% тестирование на гепатит В/С (см. Приложение 1).
- **Создание уникального кода** не выполнялось в 2 НПП; затронуло ЛУН, ЛРСП и ЛПН. В ПСИОЗ (1/9 ЛРСП) и Клиника (Космодамианская) уникальный код не был создан: ЛУН (2/2) и ЛПН (1/3).
- **Передача карточки с кодом (УИК)** не всегда производилась — нарушения в 5 НПП (ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП). Наиболее выражено — «Доверие»: ЛЖВ (3/7).
- **Ожидание свыше 15 минут** зафиксировано в 2 НПП; чаще с этим сталкивались СР и ЛПН. В Мобпункт 1 и Клиника (Космодамианская) ожидание превысило 15 минут: ЛПН (1/3).
- Сотрудники **не всегда указывают место ожидания:** в 4 НПП это не было сделано для ЛЖВ, ЛРСП и ЛПН. Сотрудник не показал место ожидания: «Доверие»: ЛЖВ (2/7); Мобпункт 2: ЛЖВ (1/2). Также: ПСИОЗ: ЛРСП (3/9).

«Другое»	
1 волна	2 волна
	Хочу отметить, что пришла за 10 минут до закрытия меня приняли и оказывали помощь еще в течении 50 минут, все рассказывали, не торопили Спросили паспорт для тестирования, но я сказала, что анонимно ("знаю, что у вас есть такая услуга") - после этого паспортные данные не спрашивали - создали уникальный код Консультация была не полной и быстрой.

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

Поговорим о том, как Вас встретили		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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

	Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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/С	* *	**	*****	**	*	-	****	**	-	*****	*****	*	**	**	**	-
Социально-правовое сопровождение	* *	**	*****	**	*	-	****	**	-	*****	*****	*	**	*	*	-
Группы взаимопомощи	* *	**	*****	**	*	-	****	*	-	*****	*****	*	**	**	*	-
Консультирование по ДКП и ПКП	**	*	*****	**	*	-	****	*	-	*****	*****	*	*	**	*	-
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

Визит: Выявление потребностей

- **Выявление потребностей также осуществляется на высоком уровне:** вопрос о необходимой помощи задается в 88% (96% первая волна) случаев, полное внимание к клиенту зафиксировано на отметке в 96% в обеих волнах, предложение бесплатно пройти тест на ВИЧ прозвучало ко второй волне в 86% случаев (увеличившись по сравнению с первой волной (81%)).
- **Уточнение запроса посетителя в начале диалога — пробел** в 4 НПП (ЛУН, ЛЖВ и ЛПН). Сотрудник не уточнил в начале, чем может помочь: «Доверие»: ЛУН (1/4); Мобпункт 2: ЛЖВ (1/2). Также: ПСИОЗ: ЛПН (2/7).
- **Активное слушание со стороны сотрудника** отмечается не всегда: отклонения зафиксированы в 2 НПП (ЛУН и ЛЖВ). В «Доверие» и Мобпункт 1 сотрудник не всегда внимательно слушал и задавал вопросы: ЛЖВ (1/1).
- **Предложение бесплатного теста на ВИЧ** — ключевой стандарт; тестирование не предложено в 13% случаев, причем, во всех случаях это касается ЛЖВ (3/7 в Центре «Доверие», Мобпункт 2: ЛЖВ 2/2), что естественно. Не получили предложение пройти тестирование на ВИЧ 1/2 ЛРСП на Космодамианской и 1/1 ЛПН в Центре+.

«Другое»	
1 волна	2 волна
Я сама стала спрашивать и он отвечал Гинеколог Гепатит Изначально в заявке было обозначено, что хочу пройти экспресс на ВИЧ и гепатит В, поэтому предложено было пройти еще гепатит С и сифилис На основании психологической части моей легенды сотрудники предоставили мне номера телефонов координаторов для дальнейшего перенаправления к психотерапевту. Сотрудник много раз спрашивал, как может мне помочь, во время серии тиков (синдром Туретта), но помочь тут нельзя. Тест на сифилис, гепатит В, С У меня ВИЧ и мне предложили сдать на СД4 Услышав запрос про нарколога, сотрудница позвала другого специалиста, другой специалист позвонил третьему, пришлось подождать, пока он приедет в офис и сделает другие дела там.	Была потребность в психологе, но консультант не озвучил данную опцию Было впечатление, что сотрудник хочет быстрее со мной закончить и выпроводить Не было предложено ничего. Я сам попросил о тестировании Правовой вопрос Предложил тестирование на гепатиты, взять с собой пакет (подарки) Психолог Сотрудник интересовался и подсказал где найти психолога и как справиться с проблемой перевозносьи Сотрудник предложил тест на гепатит Я озвучил потребность в анализе на гепатит, визите в СПИД центр и консультации нарколога Я озвучила про диагноз сразу, поэтому тест на ВИЧ не предлагали Я озвучила свой статус, поэтому мне тест на ВИЧ не предлагали Я попросила психолога

Визит: Выявление потребностей (1/1)

Поговорим о том, как выявили Ваши потребности		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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 в большинстве случаев** (75% и 77% во вторую и первую волну соответственно). **Информирование о такой возможности в последующие визиты** прозвучало в половине визитов (50%) в обеих волнах на всех НПП.
- **Выдача мотивационного набора не выполнялась в 3 НПП; чаще с этим сталкивались СР, ЛУН и ЛЖВ.** Мотивационный набор не был выдан: «Доверие»: ЛЖВ (2/7). Также: Мобпункт 2: ЛЖВ (2/2).
- **Информирование о возможности регулярно получать набор** упускается в 5 НПП (СР, ЛУН и ЛЖВ). Данный стандарт нарушен во всех 5 исследованных НПП. Наиболее выражено — «Доверие»: ЛУН (1/4), ЛЖВ (2/7); в зоне риска прежде всего ЛЖВ, ЛУН, СР.
- Вторая волна исследования **не показала каких-то существенных изменений** в данных аспектах взаимодействия с клиентами по сравнению с первой.



«Другое»		
1 волна		2 волна

Сервисы: мотивационный пакет

Выдали ли Вам мотивационный пакет?		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛПН
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 96% (92%) визитов**, преимущественно тем же сотрудником, который встретил клиента (68% во вторую волну против 54% в первую), а не психологом и социальным работником (20% во второй и 25% и в первой 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 56% и 53% визитов соответственно. **Информированное согласие** на тестирование на ВИЧ собирали у 97% (94%) клиентов. **Реакция сотрудника на уточняющие вопросы** в ходе обеих волн была преимущественно положительной или нейтральной.
- **Анкета дотестового консультирования не заполнялась** в 2 НПП; это касалось ЛПН в Клинике (Космодамианская) и в Центре + (1 ЛПН). В ряде НПП тайные покупатели **раскрывали свой ВИЧ-положительный статус** (32%, ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП) — важный контекст для оценки качества консультирования. Еще 7 ТП (14%) отметили, что они не знают свой ВИЧ-статус. Не отказались от тестирования на ВИЧ 86%. Случаи **отказа от тестирования** зафиксированы в 4 НПП, что связано с легендой; реакция сотрудников варьируется: 1 СР в Мобпункте 2 сотрудник уговорила протестироваться, а 1 ЛПН и 1 ЛРСП в ПСИОЗ отметили, что сотрудник продолжал настаивать в спокойной и корректной форме, таким образом, давления не испытывал никто.
- **Дотестовое консультирование** не проводилось в 1 НПП (1 ЛПН на Космодамианской); в 4 велось, но не всегда полно. Так, в 94% рассказывалось, как будет проходить тестирование, по 78% - рассказано о результатах и путях передачи, в 75% уточнили информацию о личностных рисках, в 68% - о ДКП, в 56% - о ПКП. Только 19% отметили, что получили информацию о видах помощи в случае положительного результата. В 5 НПП сотрудник **реагировал на вопросы посетителей о ВИЧ**; реакция в целом корректная.
- **Подписание информированного согласия** на тестирование не всегда выполнялось: нарушения в 1 НПП (1/3 ЛУН) в Мобпункт 2, где информированное согласие не подписывалось. Реакция на вопросы по информированному согласию зафиксирована в 4 НПП; преобладает уважительное отношение.

«Другое» (реакция сотрудника на отказ)	
1 волна	2 волна
	Отказалась от тестирования на гепатит С, потому, что знаю что он у меня есть Не отказался
«Другое» (переданная информация)	
1 волна	2 волна
	Я сам рассказывал о рисках своих и уточнял о дополнительных услугах. Дал буклет о ДКП и ПКП
«Другое» (реакция сотрудника на вопросы)	
1 волна	2 волна
Не иронизировала, не хвалила и не раздражалась. Просто сказала, что оно не передаётся через факультативных паразитов. Сотрудник корректно проконсультировал по дополнительным вопросам.	Был вопрос по поводу передачи ВИЧ через оральный секс Нормально ответил на вопросы

Сервисы: дотестовое консультирование (1/4)

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки («Доверие»), ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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?*

Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)	
СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	
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)

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
Сотрудник (или социальный работник, психолог) провел дотестовое консультирование, в ходе которого он рассказал о...	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	*	**	*	***	*	-	***	**	-	*****	****	*	*	*	***	*
Другое		*	**	*	***	*	-	***	***	-	*****	****	*	*	*	***	*
Вам понятно и доступно объяснили информацию?	Да	*	**	*	***	*	-	****	***	-	*****	****	*	*	*	**	*
	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)

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, ул. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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 (92% ко второй волне, 84% в первую) участников с отрицательным или неизвестным статусом, за исключением 1/3 ЛУН в Мобильном пункте 2 и 1 ЛРСП/7 и 1/5 ЛПН в ПСИОЗ. Это связано с легендой.
- **Волнение** испытывал в среднем каждый четвертый ТП и при этом получил поддержку, 12% испытывал волнение, но поддержки не получил (значение повысилось с 6% в первую волну). Если говорить о НПП, то в 3 НПП посетители испытывали волнение, не получив поддержки от сотрудника; чаще это СР и ЛПН. Нарушение стандарта: Мобпункт 1: СР (1/3); Мобпункт 2: СР (1/4). Также: ПСИОЗ: ЛПН (1/4).
- В большинстве случаев (73% во второй волне, 63% 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 85% (75%, показатель улучшился) визитов. **Содержание послетестовых консультаций варьировалось:** информация о значении результата и безопасном поведении присутствовала чаще (90% и более во второй волне и 100% - в первой); сведения об особенностях жизни с ВИЧ и схемах лечения — реже (около трети визитов). Абсолютно все ТП были удовлетворены **степенью понятности консультаций**.
- **Послетестовое консультирование** пропущено в 5 НПП (15%, 5 чел.); затронуло ЛУН и ЛПН. Послетестовое консультирование не прошло: «Доверие»: ЛУН (1/2); Мобпункт 1: ЛУН (1/1). Также: Мобпункт 2: ЛУН (1/2), на Космодоминанской : 1/3 ЛПН, Центр +: ЛПН 1/1.
- **Предложение помощи в снижении поведенческих рисков** не выполняется (29%) в 3 НПП; пробел выявлен для ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП. Помощь в снижении рисков не предложена: «Доверие»: ЛЖВ (1/1). Также: ПСИОЗ: ЛРСП (2/6), ЛПН (1/4), во второй волне показатель упал.
- **Потребность в консультации по вопросам жизни с ВИЧ** зафиксирована в 3 НПП среди ЛУН и ЛРСП (всего 6 чел, вопрос задавался только по 2 волну), но получили её только 2 человека (2 ЛЖВ в центре «Доверие»), а 4 не получили. Те, кто получил консультацию, отметили, что было всё понятно и на вопросы получили исчерпывающие ответы.
- Среди **тайных покупателей-ЛЖВ часть получала АРТ (7 чел.), а часть (2 чел.) не получала терапию на момент визита (ЛУН и ЛПН)** — это важный контекст для работы с данной группой и специалисты НПП всем задавали этот вопрос. В «Доверие» на момент визита терапию по ВИЧ не получали: ЛУН (1/1); ПСИОЗ на момент визита терапию по ВИЧ не получали: ЛПН (1/1), этому ТП был предложен договор сопровождения в Центр СПИД, а центре «Доверие» – не предложили.

«Другое» (информация послетестовой консультации)	
1 волна	2 волна
До этого, обсудили, что наркотики не принимаю и потому пункт 3 - не затрагивали.	Дали визитку - звоните если будут вопросы или для повторной встречи Только сообщил результат, дал брошюру и дал личный контакт на случай, если будут вопросы

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

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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	**	**	*	***	*	-	***	*	-	*****	*****	*	**	*	**	*
	Тот же самый сотрудник	**	**	*	***	*	-	***	**	-	*****	*****	*	**	*	**	*
	Медицинский специалист, который находился в отдельном оборудованном кабинете/помещении	**	**	*	***	*	-	***	**	-	*****	*****	*	**	*	***	*
Кто проводил само тестирование? **	Другой сотрудник	**	**	*	***	*	-	***	**	-	*****	*****	*	**	*	**	*
	Сотрудник, проводивший тестирование	**	**	*	***	*	-	***	**	-	*****	*****	*	**	*	***	*
Кто Вам сообщил результаты теста на ВИЧ-инфекцию? **	Другой сотрудник	**	**	*	***	*	-	***	**	-	*****	*****	*	**	*	***	*

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 тестирование

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

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

Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)	
СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	

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

**	**	*	***	*	-	****	**	-	*****	****	*	**	*	***	*
**	**	*	***	*	-	****	**	-	*****	****	*	**	*	***	*
**	*	*	***	-	-	****	*	-	*****	****	*	**	*	**	-
**	*	*	***	-	-	****	*	-	*****	****	*	**	*	**	-
**	*	*	***	-	-	****	*	-	*****	****	*	**	*	**	-
**	*	*	***	-	-	****	*	-	*****	****	*	**	*	**	-
**	*	*	***	-	-	****	*	-	*****	****	*	**	*	**	-
**	*	*	***	-	-	****	*	-	*****	****	*	**	*	**	-
**	*	*	***	-	-	****	*	-	*****	****	*	**	*	**	-

• «Дали визитку - звоните если будут вопросы или для повторной встречи.»

• «Только сообщил результат, дал брошюру и дал личный контакт на случай, если будут вопросы.»

Число звездочек в ответе соответствует числу 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... *		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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)

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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)

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, ул. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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 задавались 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 чуть более чем в 80% визитов сотрудники предлагали провести тестирование не только на ВИЧ, но и на другие инфекции. В итоге прошли тестирование на сифилис 62% клиентов в первой и 75% во второй волнах, на гепатит - 54% и 69% соответственно (фиксируется рост во вторую волну). В ходе тестирования в 89% (95%) случаев чувствовалось **доброжелательное отношение сотрудников**, результаты теста разъяснили в 82% случаев (это значение практически не увеличилось в сравнении с первой волной, 79%), также в 71% (74%) случаев разъяснили нормы безопасного поведения для снижения рисков. Ни в одном случае **не было зафиксировано негативного отношения сотрудников**.
- **Тестирование на другие ИППП** инициировалось самими тайными покупателями (17%) в ряде НПП (согласно легенде) — сотрудник не всегда предлагал его проактивно. Тестирование на другие ИППП запросили сами: «Доверие»: ЛУН (1/4), ЛЖВ (1/7); Мобпункт 2: ЛУН (1/3), ЛЖВ (1/2). Также: ПСИОЗ: ЛРСП (1/9), ЛПН (3/7).
- **Качество процедуры тестирования на другие инфекции** оценивается преимущественно позитивно. В 88% случаев чувствовалось доброжелательное отношение, 82% ТП рассказали о процедуре тестирования и значении результатов, 70% ТП рассказали, как снизить риски для здоровья себя и окружающих.
- При положительном результате теста **паттерны оказания помощи различаются**: направление к специалистам остаётся основным каналом. В 93% результат был отрицательным, но в случае положительного результата направили к врачу, работающему в НКО (1 ЛРСП ПСИОЗ), направили к врачу в поликлинику (ПСИОЗ 1 ЛРСП).

«Другое» (отношение сотрудника)	
1 волна	2 волна
При заполнении анкеты сотрудница зачитывала формулировки, иногда сложные для восприятия	Рассказал но не подробно Оперативно не отвлекаясь на внешние факторы, все внимание на мне
«Другое» (предложенная помощь)	
1 волна	2 волна
	Результат на ВИЧ был отрицательным, но рассказал о том, что живу с гепатитом С, рассказали, как пройти лечение и куда обратиться - подробно и понятно Результат был отрицательный!!!

Сервисы: тестирование на другие инфекции (1/2)

Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, ул. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН

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)

Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
***	***	**	***	*	*	****	**	**	*****	*****	*	**	*	**	*
**	****	**	***	*	*	****	**	**	*****	*****	*	*	*	**	*
**	***	**	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	*	*	*
**	****	**	***	*	*	****	**	**	*****	*****	*	*	**	**	*
**	****	**	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	**	**	*
**	****	**	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	**	**	*
*	****	*	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	*	*	*
**	****	**	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	**	*	*
**	****	**	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	**	**	*
**	****	**	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	**	**	*
**	****	*	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	**	**	*
**	****	*	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	**	**	*
**	****	*	***	*	*	****	*	*	*****	*****	*	*	**	**	*

• «формулировки, иногда сложные для восприятия.»

• «Рассказал но не подробно.»

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

- **Чаше всего – 42% (50% в первую волну) тайных покупателей перенаправляли к психологу и врачу (21%), реже всего – к группам взаимопомощи (11%) и параюристу (11%),** а также равному консультанту (13%). Никто не был направлен в школу пациента. Из числа **врачей лидерами по перенаправлению** стали нарколог (36%) и инфекционист (45%).
- **Информация о том, где найти нужного специалиста,** предоставлялась в большинстве (85% ко второй волне против 77% в первой) случаев. Чуть реже (73% и 65% в первой волне) объяснялся и пошаговый алгоритм доступа.
- **Информирование о том, где найти специалиста,** неполно в 3 НПП (СР, ЛУН и ЛЖВ). Сотрудник не рассказал подробно о том, где найти специалиста: «Доверие»: ЛУН (1/4), ЛЖВ (1/7). Также: ПСИОЗ: АРСР (1/9), ЛПН (1/7).
- **Объяснение алгоритма попадания к специалисту не всегда даётся:** пробел в 4 НПП (СР, ЛУН и ЛЖВ). Сотрудник не объяснил алгоритм попадания к специалисту: «Доверие»: ЛУН (1/4), ЛЖВ (1/7); Мобпункт 2: ЛУН (1/3), ЛЖВ (1/2). Также: ПСИОЗ: АРСР (3/9), ЛПН (3/7).

«Другое»	
1 волна	2 волна
Юридический вопрос был связан не со здоровьем, поэтому ни к кому не направили Социальный работник/параюрист был в офисе и проконсультировал очно Никуда не направляли Никуда не направили. Просто сказали, что в Центре+ есть нетрансфобные врачи и, в том числе, эндокринолог, но это платно. Не направляли, но рассказали про все услуги и всех специалистов, помощь которых я могу получить Не направили к специалисту Не знаю, были ли эти люди равными консультантами или просто соцработниками. По ВИЧ меня направили к Владимиру, "который в этом разбирается", по наркологии - к Ивану, "который в т.ч. работает в МНПЦ Меня спросили, что хочу вообще узнать «по медицине». Я сказал, что мне бы хотелось проконсультироваться с психиатром и/или психологом «кем-то таким». Мне предложили записаться на платную консультацию психиатра в этом центре. Координатор, для обсуждения возможности попасть к психотерапевту (скорее всего, стороннему) Консультант дал контакты для связи с психологом ДАЛ БУМАГУ, ГДЕ МОЖНО СХОДИТЬ К ВРАЧАМ. НО У НИХ НИЧЕГО НЕТ СВОЕГО. НА ВСЕ ВОПРОСЫ ПОЛУЧИЛА - У НАС НЕТ Бесплатных услуг нарколога и психолога не было (но были предложены платные варианты)	У меня был правовой вопрос, сотрудник сам меня проконсультировал и ни к кому не направил Предложили попасть на платный приём к психотерапевту на следующий день за 2700 руб, поскольку специалист работает в определённые дни Предложили обратиться к дерматовенерологу, если будут какие-то симптомы, высыпания, выделения и т.п Позвонить её старшему куратору Направили к специалисту, который сопровождает в СПИД центр. я спросил про нарколога, мне ответили, что консультация у нарколога только после визита в СПИД центр, там и уточнить. Мол, есть возможность лечиться, но сначала нужно получить терапию. Консультация дерматовенеролога Информацию по лечению гепатита С

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

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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	-	-	-	*	-	-	*	*	-	*	*	-	*	*	*	-
	Затрудняюсь ответить -	-	-	-	*	-	-	*	*	-	**	**	-	*	*	**	-

• «Дерматовенеролог.»

• «Санитарный врач-профилактиолог»

Число звездочек соответствует числу 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		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, ул. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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 90% клиентов в обеих волнах отметили их доброжелательное отношение, около 85%-86% - способность доносить информацию простым и понятным языком. В числе недостатков лидирует неудобство расположения НПП (отметил каждый второй в обеих волнах).
- Единственный зафиксированный случай стигматизации наблюдался на первом этапе исследования — один из ЛПН в кабинете на Космодамианской набережной, описавший некорректное обращение (неправильный гендер и местоимения). На остальных пунктах случаев стигматизации выявлено не было.
- Как и ранее, большинство ТП, независимо от группы и низкопорогового пункта, намерены повторно обращаться в низкопороговые пункты НКО (88%) и готовы рекомендовать их своему окружению (94%).

«Другое» (что понравилось)	
1 волна	2 волна
Очень доброжелательная атмосфера, консультант компетентный, хорошо разбирается во всех вопросах, все подробно рассказал, и проконсультировал, все чисто и аккуратно Помимо шприцов и стандартных перевязочных материалов есть троксерутин, вода для инъекций, съемные иглы, тесты на беременность, большой выбор секонда - это хорошо. Сотрудницу надо было почти уговаривать рассказать мне о том, что есть - это минус.	Есть телефонная запись, где уточняют - очная или онлайн-консультация подходит. Я выбрала очную по назначенному дню и времени. Выдали таблетки, на выбор, что очень порадовало, нужная мне вещь. Мне понравилось, что несмотря на оставшиеся 10 минут до закрытия мне полностью оказали помощь провели консультацию, меня не торопили и адекватно и подробно отвечали на все вопросы Получила помощь за которой пришла Сотрудница не смогла ответить на некоторые мои вопросы, но не оставила без внимания и перенаправила к более компетентному человеку. У нас было 2 звонка с равным, консультант уточнял нужную мне информацию по сифилису у врача и передал мне. Также, я задавал хороший ориентир-белая дверь, если бы не это, пришлось бы поискать.
«Другое» (что не понравилось)	
1 волна	2 волна
Никакой конфиденциальности не было. Просят паспорт или скан паспорта. Все видят этот документ и переносят данные оттуда в карточку. Карточка анонимная, но там есть скан паспорта (непонятно, в чем смысл такой анонимности). Психолог не позвонил, а был очень нужен Сотрудница не проконсультировала меня толком по ВИЧ, предложила обратиться к равному консультанту, но к кому именно - не сказала. Впрочем, думаю, это не ее вина - ее и правда завалили делами в тот момент - разбором принесенных материалов	Было очень жарко, отсутствует кондиционер, хотелось быстрее выбежать. Отсутствует до-после тестовое консультирование по Гепатиту С и ИППП. Сотрудница не компетентна в этой теме от слова совсем. Мне нужен был разговор на тему ВИЧ. Не был выдан пакет с презервативами и смазкой, была неполная информация по ИППП, было сложно найти кабинет, нет зоны отдельной для тестирования. Все проводится в одном кабинете за компьютерным столом Не было отдельной вывески, пришлось уточнять на ресепшене, что мне нужно, какие услуг, но после того, как объяснила - меня поняли и проводили до места получения услуги Нет вывески на первом этаже, что не нужно подниматься на 3 этаж. Нет вывести на самой двери для тестирования Очень душно, хотелось бы чтобы кондиционер. В мобильном пункте можно протестироваться, но более развернутую информацию о ВИЧ, гепатитах и сифилису получить проблематично. Услуга по минимуму, тесты, пара слов и перенаправление. Информации, которую я бы хотел услышать-я не получил.

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта: контакты и перенаправления

- В большинстве случаев (67%) во всех НППП тайным покупателям **были переданы контакты для связи** (буклеты 40%, визитки 34%) или **направления в другие организации.**

«Другое» (переданная информация)	
1 волна	2 волна
Информацию об услугах организации Контакт параюриста контакты Контакты психологов номер телефона для связи телефоны параюриста и психолога Тот сотрудник, что консультировал меня по ВИЧу, предложил мне записать его телефон. Сотрудник, консультировавший по наркологии - не предложил. Мой телефон не спросил никто. У меня остался его номер. И он разрешил писать ему или звонить. Также сказал, что нужно перекрыть окно в три месяца, после последнего незащищенного секса, то есть прийти снова.	Дал свою визитку для дальнейшего сопровождения по лечению гепатита и рассказала о бесплатной наркологической помощи Дали визитку центра, буклет по приверженности, присоединили к чату для записи к психологу Контакты равного консультанта, с которым я впоследствии взаимодействовала. Куар-код и я сделал фото адреса и перечня мед.услуг в другом центре На бумажке написала телефон равного консультанта, больше ничего. На бумажке контакты(телефон) юриста и психолога. Номер телефона специалиста для сопровождения в СПИД-центр Номер телефона старшего куратора которые расположены на видном месте сотрудник продиктовал номер телефона равного консультанта, других форм для связи я не получил Услуги в медцентре

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (1/4)

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

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

Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
**	****	*****	***	*	*	****	***	**	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	*	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	**	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	**	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	*	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	*	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	*	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	*	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	*	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	*	*****	*****	*	*	**	***	*
**	***	*****	***	*	*	****	***	*	*****	*****	*	*	**	***	*

• «Получила помощь, за которой пришла. »

• «Помимо шприцов и стандартных перевязочных материалов есть троксерутин, вода для инъекций, съемные иглы, тесты на беременность, большой выбор секонда - это хорошо. »

• «Очень доброжелательная атмосфера, консультант компетентный, хорошо разбирается во всех вопросах, все подробно рассказал, и проконсультировал, все чисто и аккуратно»

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)

А что Вам не понравилось?

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

	Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ				Другое (Центр +)
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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	**	***	*****	**	*	*	****	***	**	*****	*****	*	**	**	***	*

«Сотрудница не проконсультировала меня толком по ВИЧ, предложила обратиться к равному консультанту, но к кому именно - не сказала. Впрочем, думаю, это не ее вина - ее и правда завалили делами в тот момент - разбором принесенных материалов»

«Психолог не позвонил, а был очень нужен»

«Никакой конфиденциальности не было. Просят паспорт или скан паспорта. Все видят этот документ и переносят данные оттуда в карточку»

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?

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

	Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
Да	**	***	*****	**	*	*	***	**	**	*****	*****	*	**	**	***	*
Нет	**	***	*****	**	*	*	***	**	**	*****	*****	*	**	**	***	*
Раздражение и напряжение сотрудников	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Избыточные меры предосторожности (двойные перчатки, маски при обычном осмотре)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Демонстрация дистанции	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Навязывание моральных оценок	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Обвинение в образе жизни	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Обращались не так, как я представился(-лась), в неправильном гендере, использовали неправильные местоимения	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
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)

		Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13			Мобильный пункт 1			Мобильный пункт 2			Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311		Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ			Другое (Центр +)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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 НПП?	Да	**	***	*****	***	*	*	***	***	*	*****	*****	*	**	*	***	*
	Нет	**	***	*****	**	*	*	***	**	*	*****	*****	*	**	*	***	*
Порекомендуете ли Вы друзьям, знакомым обращаться в НПП?	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** (психолог — 22, психотерапевт — 1, параюрист — 6, врач — 11, равный консультант — 7), однако реально получили консультацию не все.
- **У психолога – средний охват:** каждый четвертый назначенный получил консультацию (чаще всего онлайн), качество оценено на 4,6/5 баллов. В числе причин непосещения:
 - «Взял контакты для дальнейшего взаимодействия»
 - «Не получила, потому что у меня не было запрос реального, а придумать его не могу»
 - «Психолог не позвонил, когда я звонила, спрашивала, мой звонок записали, но не перезвонили.»
 - «Только буду записываться»
 - «У меня в запросе не было консультации психолога, был равный консультант, но его помощь и контакты мне не предложили»
 - «Услуги оказались платными и они не относятся к ПСИОЗ»

В числе **впечатлений:**

- «Было спокойно доброжелательно»
- «Все отлично, мне нужна была поддержка, но из-за состояния психики я так и не загрузился, но не критично. Могу оценить консультацию на 95 из 100 баллов.»
- «Повезло, что равный консультант-психолог находился в это время в пункте и я могла получить услугу сразу же. Консультант помог справиться с ситуацией даже больше моих ожиданий, всё очень подробно рассказал. Даже выдали и обучили применению Налоксона»
- «Профессиональная работа оставила хорошее впечатление»
- «Психолог внимательно выслушала мою проблему. Затем были заданы уточняющие вопросы. Были предложены шаги для решения ситуации. В финале обсудили с чем я пришел и с чем ухожу»
- **Консультация психотерапевта** была назначена лишь одному клиенту, впоследствии не сумевшему записаться.
- **Параюрист принял 5 из 6 направленных** (очно, 5/5 баллов); один участник не успел записаться.

В числе **впечатлений:**

- «Консультировал Иван, помог в ситуации, обсудили несколько вариантов выхода из моей ситуации. Жаль, что не предлагал дальнейших консультаций»
- «Положительное, очень дельный совет, все вежливо и доходчиво»
- «Работой довольна, выявил проблему тактично и бережно, предложил дальнейшую совместную работу над проблемой, запланировала визит»
- **Врач принял 6/11 назначенных**, средняя оценка – 4,4/5 баллов, половина не пришедших на консультацию сами решили ее проигнорировать.

В числе **впечатлений:**

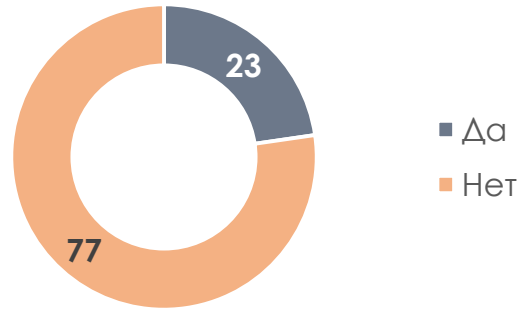
- «Все было быстро, так как не было симптомов»
- «Все было быстро, так как у меня был отрицательный результат. Дополнительные услуги других врачей на платной основе»
- «Все было понятно, но так как у меня нет гражданства, мне не смогли помочь полностью»
- «Ответил на все мои вопросы»
- «Приятная беседа, порадовала компетентность, вежливость и доброжелательный подход консультанта»
- **Равный консультант принял 6 из 7 направленных** (онлайн, 4,7/5 баллов); не пришедший на консультацию участник самостоятельно отказался от визита.

В числе **впечатлений:**

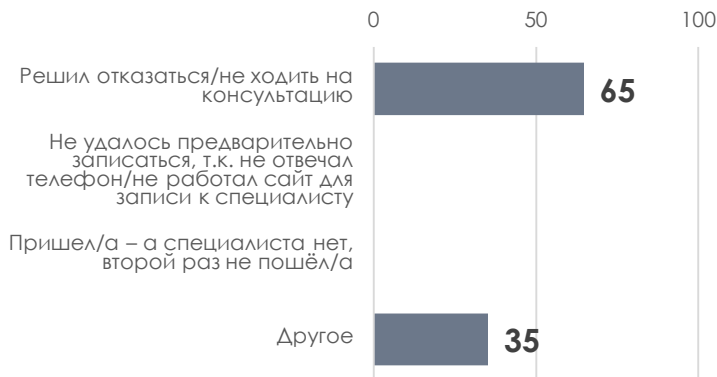
- «Было впечатление, что равный хочет быстрее закончить консультант. Предложил встретиться очно в Центре СПИД, но мне это неудобно по времени и дням»
- «Все было понятно и доступно»
- «Мне все очень понравилось, я чувствовал себя в безопасности, комфортно»
- «Отмечу профессионализм консультанта, всё подробно рассказал. Меня интересовали вопросы по сифилису и гепатиту, на которые мне не смогла ответить сотрудница в мобильном пункте. От Владимира я получила подробную и нужную информацию»
- «Очень внимательный и доброжелательный равный консультант Владимир меня выслушал, задавал уточняющие вопросы, безоценочно, бережно вел диалог. Проинформировал меня о моей схеме лечения, рисках заражения и путях передачи, о приверженности, о юридической стороне»
- «Так как, психолог и консультант были в одном лице (Владимир) то работа качественная и профессиональная., помог и рассказал всё что я хотела узнать и даже больше.»

Консультирование: психолог

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=22)



Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=17)

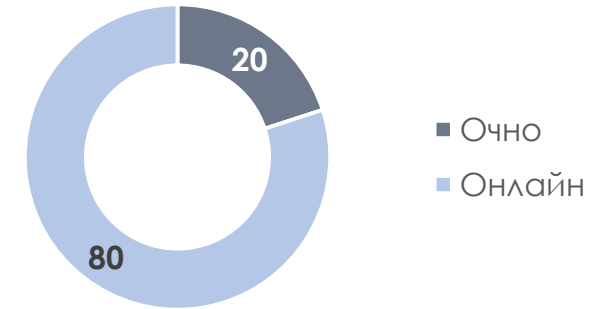


- Взял контакты для дальнейшего взаимодействия
- Не получила, потому что у меня не было запрос реального, а придумать его не могу
- Психолог не позвонил, когда я звонила, спрашивала, мой звонок записали, но не перезвонили.
- только буду записываться
- У меня в запросе не было консультации психолога, был равный консультант, но его помощь и контакты мне не предложили
- Услуги оказались платными и они не относятся к ПСИОЗ

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



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



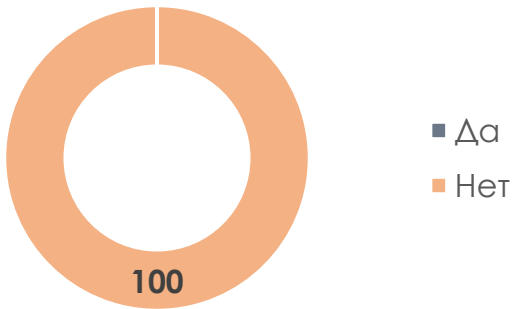
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=5)



- Было спокойно доброжелательно
- Все отлично, мне нужна была поддержка, но из-за состояния психики я таки загружилась, но не критично. Могу оценить консультацию на 95 из 100 баллов.
- Повезло, что равный консультант-психолог находился в это время в пункте и я могла получить услугу сразу же. Консультант помог справиться с ситуацией даже больше моих ожиданий, всё очень подробно рассказал. Даже выдали и обучили применению Налоксона
- Профессиональная работа оставила хорошее впечатление
- Психолог внимательно выслушала мою проблему. Затем были заданы уточняющие вопросы. Были предложены шаги для решения ситуации. В финале обсудили с чем я пришел и с чем уйду

Консультирование: психотерапевт, психиатр по ментальному здоровью

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



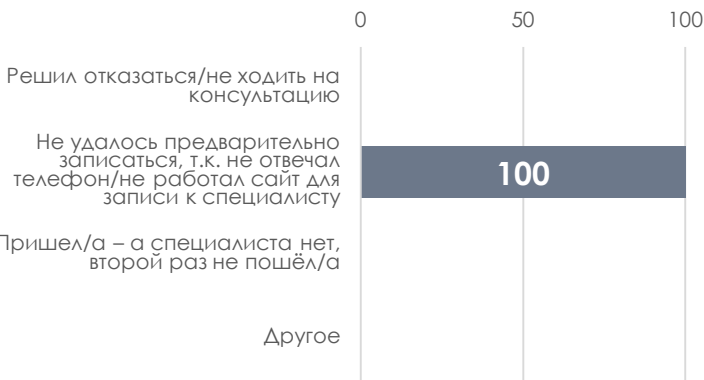
Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=0)

Нет данных

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

Нет данных

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

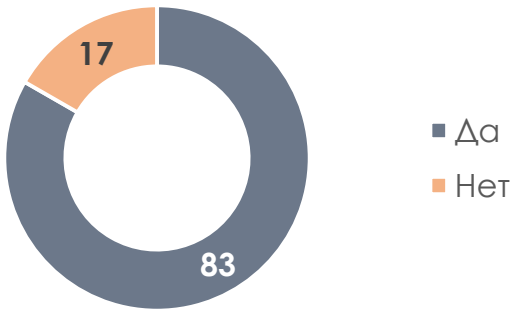


Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=0)

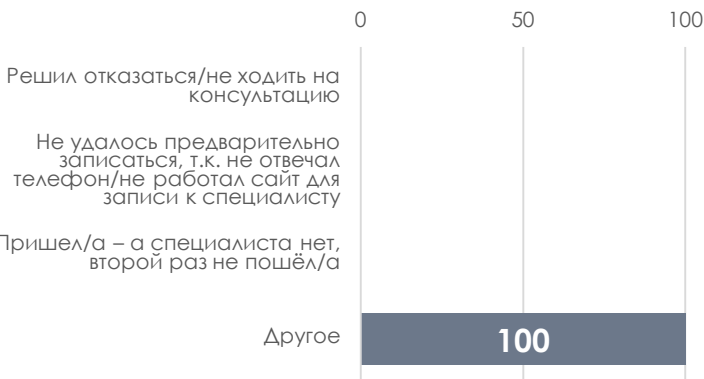
Нет данных

Консультирование: параюрист

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=6)



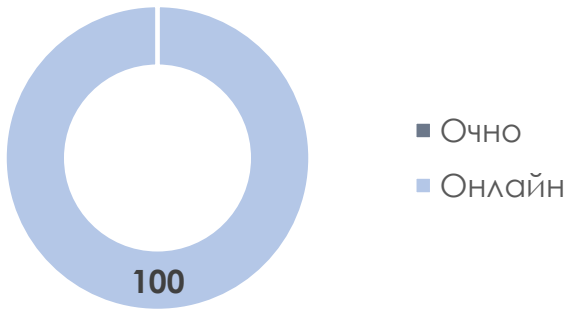
Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=1)



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



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



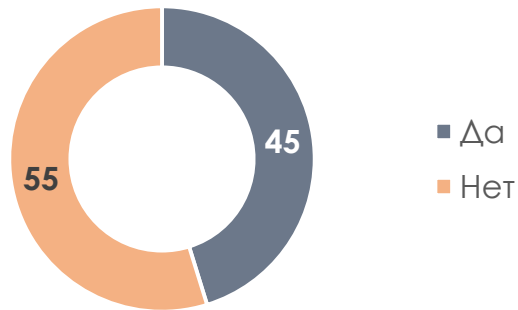
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=5)



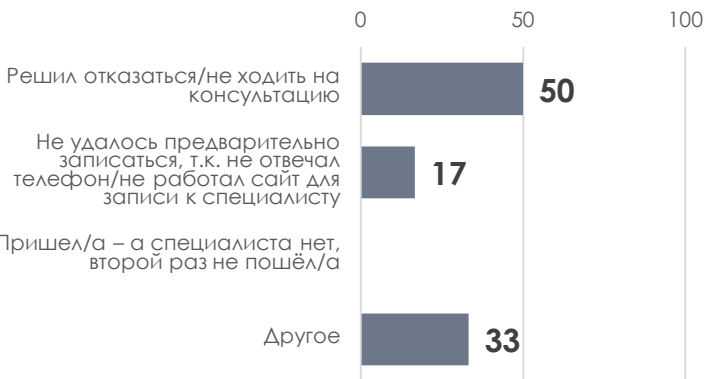
- «Развязно, но по делу» (ЛУН, Космодамианская)
- «Работой довольна, выявил проблему тактично и бережно, предложил дальнейшую совместную работу над проблемой, запланировала визит» (ЛВЧ, «Доверие»)
- «Консультировал Иван, помог в ситуации, обсудили несколько вариантов выхода из моей ситуации. Жаль, что не предлагал дальнейших консультаций.» (ЛВЧ, МП2)

Консультирование: врач

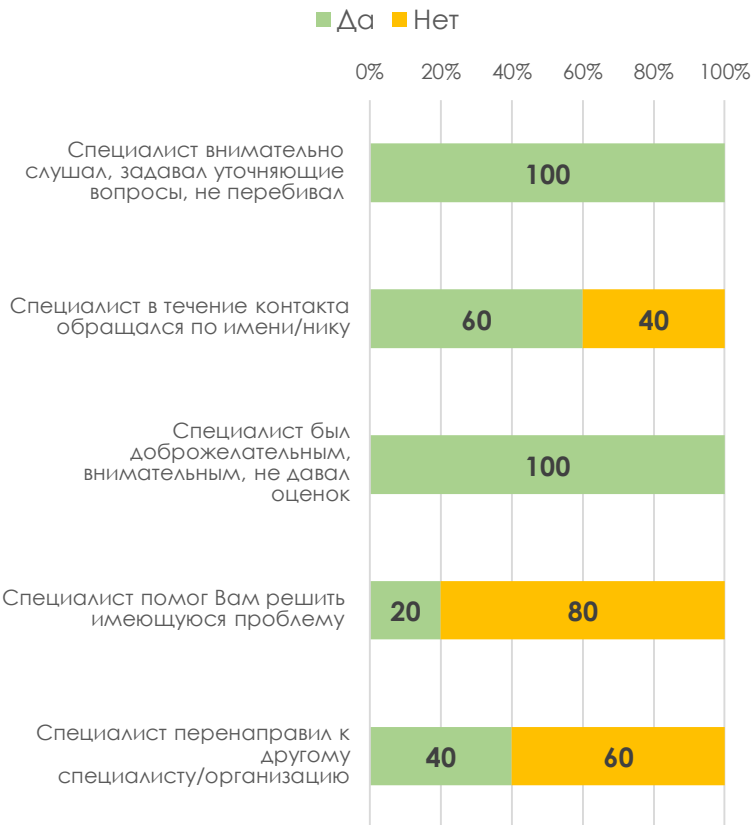
Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=11)



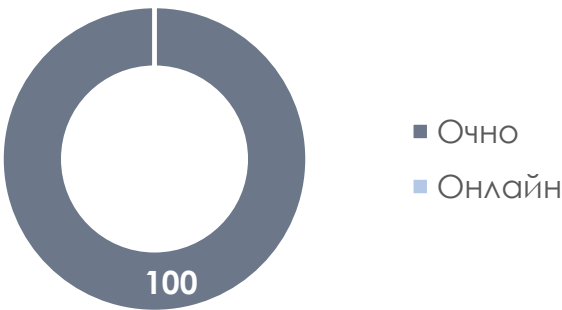
Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=6)



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



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



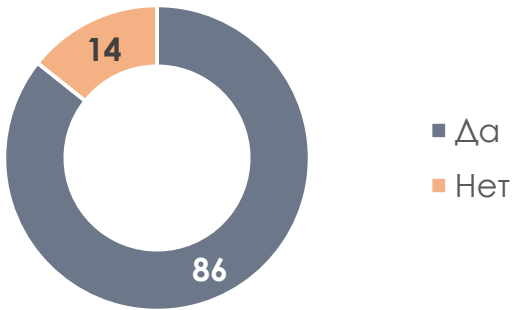
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=5)



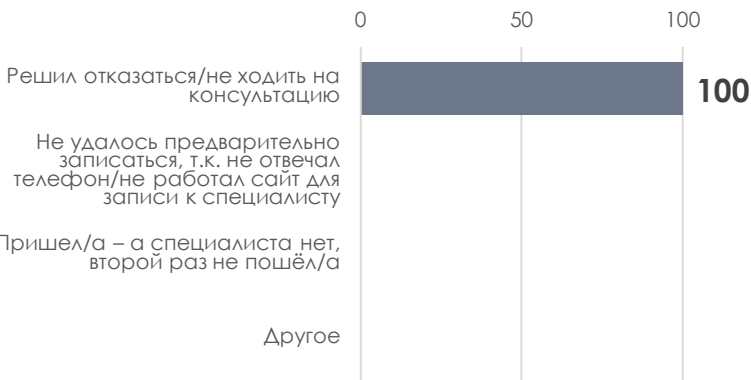
«Приятная беседа, порадовала компетентность, вежливость и доброжелательный подход консультанта» (ЛРСП, Космодамианская)

Консультирование: равный консультант

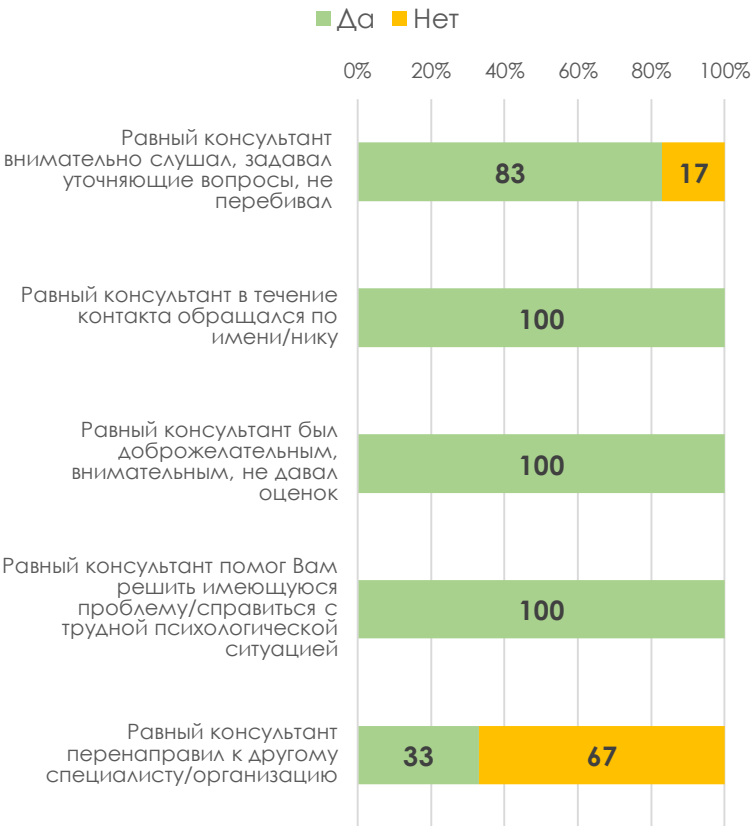
Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=7)



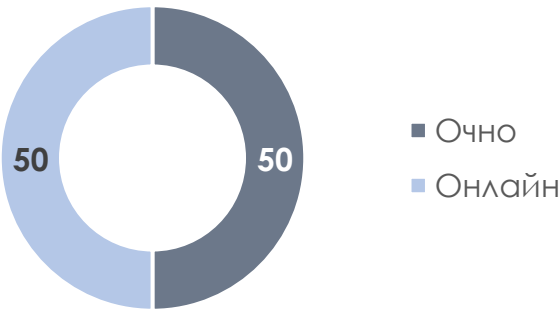
Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=1)



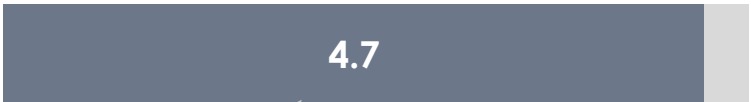
Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=6)



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)



«Было впечатление, что равный хочет быстрее закончить консультант. Предложил встретиться очно в Центре СПИД, но мне это неудобно по времени и дням» (ЛЖВ, МП1)