

#КАСКАД

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

Консорциум Москвы

I волна, март 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
Подробные результаты исследования	8
<i>Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда</i>	9
<i>Визит: пассивный сервис Консорциума. Внутренняя среда</i>	12
<i>Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта</i>	15
<i>Сервисы: мотивационный пакет</i>	20
<i>Сервисы: дотестовое консультирование</i>	22
<i>Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов</i>	27
<i>Сервисы: тестирование на другие инфекции</i>	31
<i>Сервисы: перенаправление к другим специалистам по запросу</i>	34
<i>Общее впечатление от посещения низкогопорогового пункта</i>	37
<i>Оценка качества консультирования специалистов</i>	42

СПИСОК АББРЕВИАТУР

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

ПРЕАМБУЛА

Авторский коллектив:

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

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

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

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

Источники финансирования

Проект «КАСКАД».

Выражение признательности.

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

Краткое изложение мониторинга

В соответствии с рабочим планом национального проекта «КАСКАД» в марте 2026 года пятью Форумами был проведён мониторинг «Оценка качества оказываемых в проекте КАСКАД услуг методом «Тайного покупателя»», 1 волна. Результаты позволили проанализировать качество услуг, предоставляемых специалистами Консорциумов трёх регионов – Санкт-Петербург, Москва, Челябинск, выработать соответствующие рекомендации.

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

Результаты мониторинга не имеют цели оценки работы сотрудников Консорциумов.

Результаты мониторинга необходимы для улучшения существующей работы.

ПРОГРАММА МОНИТОРИНГА

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

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

Задачи мониторинга:

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

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

Предмет описания:

Взаимодействие с клиентом и качество оказываемых услуг.

Методология «Тайного покупателя»:

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

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

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

Описание и объем выборки:

Объем выборки составляет N=150:

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

Процедуры сбора данных:

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

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

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

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

Поощрения, используемые в мониторинге:

Бюджетом предусмотрено поощрение «тайных покупателей».

Алгоритм обработки данных:

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

География оказания услуг:

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

СОСТАВ ВЫБОРКИ

В мониторинге услуг Консорциума Москвы приняли участие 26 «тайных покупателей», являющиеся представителями следующих КГ населения:

Женщины, оказывающие секс-услуги	5 чел
Люди, употребляющие наркотики	5 чел
Люди, живущие с ВИЧ-инфекцией	5 чел
Люди с рискованным сексуальным поведением	5 чел
Люди с полоролевой неконформностью	6 чел

Среди них мужчин – 7 чел, женщин – 13 чел, «Другое» – 6 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	1	2	5	-	-
Мобильный пункт 1	2	-	-	-	-
Мобильный пункт 2	2	2	-	-	-
Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311	-	-	-	4	4
Кабинет в клинике, ул. Космодамианская набережная, 22, 2 этаж, кабинет экспресс тестирования на ВИЧ	-	1	-	1	1
Другое (Центр +)	-	-	-	-	1

Составляющие легенды «Тайных покупателей», %



РЕЗЮМЕ

КЛЮЧЕВЫЕ ВЫВОДЫ

Внешняя среда

- **Затруднённая навигация** в Центр «Доверие» и ПСИОЗ (вход со двора, отсутствие указателей, вывески). Мобильные пункты не нанесены на электронные карты; телефон для уточнения местонахождения нередко недоступен.

Внутренняя среда

- **Атмосфера в ПСИОЗ и мобильных пунктах** оценивается позитивно всеми группами. В Центре «Доверие» ЛЖВ единодушно указали на плохие санитарные условия и скопление посетителей.

Установление контакта

- **Приветствие и доброжелательность** фиксируются повсеместно. Запись уникального кода на карточку клиента — систематически не выполняется.

Мотивационный пакет

- **Мотивационный пакет выдавался клиентам** на стационарных и мобильных пунктах: в Центре «Доверие», на мобильных медпунктах 1 и 2, а также в ПСИОЗ. **Мотивационный пакет чаще всего не предоставлялся** ЛЖВ (на Первомайской), а также ЛУН, ЛРСП, ЛПН (на Космодемьянской), не выдавался в Центр+. Информирование о регулярности получения носит несистемный характер.

Дотестовое консультирование

- **Проводится в большинстве случаев.** Анкета с уточняющей информацией о клиенте заполнялась систематически, кроме двух случаев с ЛПН на Космодамианской и в Центре+. Темы личных рисков и ДКП/ПКП охватываются непоследовательно — часть ЛРСП и ЛПН в ПСИОЗ их не получили.

Тестирование на ВИЧ

- **Тестирование на ВИЧ прошло большинство участников с отрицательным или неизвестным статусом;** Послетестовое консультирование проводилось не для всех прошедших тестирование.

Тестирование на другие инфекции

- **Активно предлагается в большинстве пунктов.** Наиболее высокий охват — в ПСИОЗ. Кабинет на Космодамианской — ниже среднего.

Перенаправление

Перенаправление

- **Реализуется на всех пунктах.** Пошаговый алгоритм доступа к специалисту сообщается непоследовательно, в первую очередь — ЛРСП и ЛПН в ПСИОЗ.

Общее впечатление

- **Преимущественно положительное.** Все участники готовы повторно обратиться и рекомендовать пункты. Единственный случай стигматизации — ЛПН на Космодамианской.

Консультации специалистов

- **Охват специалистами:**

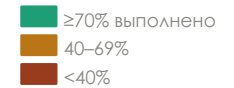
	Заложено в легенде		Не заложено в легенде, но назначено
	План	Назначено	
Врач	10	2	2
Психолог или психотерапевт	10	6	7
Юрист/параюрист	5	3	0

РЕКОМЕНДАЦИИ

- **Привести физическое состояние Центра «Доверие» в порядок:** санитарные условия, организация пространства, снижение скученности.
- **Стандартизировать протокол установления контакта:** обеспечить обязательную запись уникального кода на карточку и передачу её клиенту. Подчеркнуть необходимость представляться по имени – сотрудникам, уточнять имя клиента.
- **Обеспечить доступность мотивационного пакета на всех пунктах;** информировать каждого клиента о его бесплатной доступности при последующих визитах.
- **Стандартизировать содержание дотестового консультирования:** личные риски и ДКП/ПКП следует включить в обязательный протокол дотестовой консультации.
- **Подчеркнуть необходимость предложения** договора о социальном сопровождении для ВИЧ+.
- **Подчеркнуть необходимость** отказа от стигматизации, в первую очередь — для ЛПН.
- **Повысить охват консультациями специалистов:** сократить сроки приема, проанализировать отказы от приёма; при перенаправлении к специалистам понятным и доступным языком объяснять клиентам на месте наличие/отсутствие услуги специалиста, график его работы.
- **Обеспечить приватность оказания услуг;** не привлекать сотрудника, оказывающего услугу, к посторонним делам.

Клиентский путь: Москва

n = 26 тайных покупателей | Выполнение пунктов легенды | Каскад-2026



1 Тестирование на ВИЧ

В легенде: **18 ТП (69.2%)** | Не в легенде: 8 ТП (30.8%)



Да: 16 | Нет: 2

2 Отказ от тестирования на ВИЧ

В легенде: **4 ТП (15.4%)** | Не в легенде: 22 ТП (84.6%)



Да: 2 | Нет: 2

Реакция: *Настаивал в спокойной форме* (2)

3 Тестирование на сифилис

В легенде: **16 ТП (61.5%)** | Не в легенде: 10 ТП (38.5%)



Да: 13 | Нет: 3

4 Тестирование на гепатит В

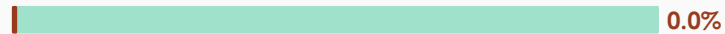
В легенде: **14 ТП (53.8%)** | Не в легенде: 12 ТП (46.2%)



Да: 13 | Нет: 1

5 Консультация врача

В легенде: **10 ТП (38.5%)** | Не в легенде: 16 ТП (61.5%)



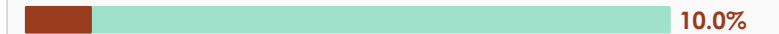
Да: 0 | Нет: 10

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (8)

Причина: *Отказался от консультации* (2)

6 Консультация психолога / психотерапевта

В легенде: **10 ТП (38.5%)** | Не в легенде: 16 ТП (61.5%)



Да: 1 | Нет: 9

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

Психолог: **1/10 (10%) 5.0★**

Психотерапевт: **0/10 (0%)**

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (4)

Причина: *Отказался от консультации* (4)

7 Консультация юриста / параюриста

В легенде: **5 ТП (19.2%)** | Не в легенде: 21 ТП (80.8%)



Да: 3 | Нет: 2

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

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (2)

8 Сопровождение в Центр СПИД

В легенде: **1 ТП (3.8%)** | Не в легенде: 25 ТП (96.2%)



Да: 0 | Нет: 1

9 Контакты поддержки (группы, ШП)

В легенде: **1 ТП (3.8%)** | Не в легенде: 25 ТП (96.2%)



Да: 1 | Нет: 0

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



ПОДРОБНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда

- Далеко не всем представителями КГН удалось легко найти низкопороговый пункт: так, в отношении Медицинского центра ПСИОЗ представители ЛРСП и ЛПН практически единодушно указали на наличие трудностей, 3 из 5 ЛЖВ пожаловались на проблемы с поиском Центра «Доверие». Комментарий 1 СР по Центру «Доверие»: *«Нашла вход не сразу, но я позвонила и мне подсказали, как пройти»*. По поиску «Центра+» проблем не возникло.
- Среди сложностей при поиске НП наиболее актуальными является **вход со двора, множество подъездов при отсутствии указателя при входе в организацию** или **вывески**, а также **расположение вместе с другими организациями**. Эти проблемы были неоднократно упомянуты при проверке следующих НП:
 - Стационарный Центр медико-социально-информационной поддержки «Доверие», ул. Нижняя Первомайская, 13
 - Медицинский центр ПСИОЗ, у. Мясницкая, дом 46/2, стр.1, Офис 311
- Для ЛЖВ выбор Центра «Доверия» связан с тем, что пункт относительно в центре, удобно добраться; 2 ТП состоят на учете на Космодамианской набережной (не хотели туда идти), мобильные пункты не в центре, до них далеко добираться, и чтобы узнать расписание надо подключаться к чату в ТГ.
- В случае с мобильными пунктами отмечается **отсутствие отметки на электронной карте** и **недоступность телефона для уточнения местонахождения**.
- **Вывеска установлена лишь на отдельных пунктах**: большинство посетителей Центра «Доверие» сообщили об её отсутствии; в кабинете на Космодамианской представитель ЛПН наличие вывески подтвердила.
- **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.



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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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 предварительной записи	По телефону	*	*	***	-	-	*	**	**	*	*	-	*
	В онлайн-формате	*	*	***	-	-	*	**	**	*	*	-	*
	Затрудняюсь ответить	*	*	***	-	-	*	**	**	*	*	-	*

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внутренняя среда

- **В целом внутренняя обстановка оценивается положительно** большинством посетителей на всех низкопороговых пунктах. Сосредоточенность сотрудников на клиенте и их опрятный внешний вид зафиксированы повсеместно.
- **Наиболее высокие оценки внутренней среды — в ПСИОЗ (Мясницкая):** ЛРСП и ЛПН единодушно отметили приятную атмосферу и наличие комфортного места ожидания.
- **В Центре «Доверие» (Нижняя Первомайская)** часть ЛЖВ (3 из 5) сообщила о дискомфорте. Среди названных причин — плохие санитарные условия и скопление других посетителей; остальные негативные факторы (страх стигматизации, неприветливая атмосфера и пр.) данной подгруппой не упоминались. Также в Центре «Доверие» один из 2 ЛУН отметил, что сотрудники не были в поной мере сосредоточены на клиенте и его вопросе.



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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

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

Опишите некоторые стороны обстановки на низкопороговом пункте

	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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
Страх стигматизации	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Недостаток приватности	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Неприветливая атмосфера	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Плохие санитарные условия	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Долгое ожидание	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Психологический дискомфорт (страх перед тестированием)	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Недостаток информации (непонимание процедуры, отсутствие четких объяснений)	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Скопление других посетителей, незнакомых людей	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Физический дискомфорт (неудобная мебель, плохая вентиляция, теснота, отсутствие базовых удобств (туалет, питьевая вода))	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Другое	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

* Вопрос задавался тем, кому было неприятно находиться в НП

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта

- **Установление контакта в целом соответствует стандартам:** приветствие, доброжелательный тон диалога и уточнение предпочтительного обращения фиксируются практически повсеместно.
- **Наиболее полно протокол первичного контакта соблюдается в Центре «Доверие» применительно к ЛЖВ:** все базовые элементы — от приветствия до создания уникального кода — были отмечены.
- Отмечено, что в ряда случаев к части ЛУН, ЛЖВ и ЛПН **не обращались по имени** при установлении контакта.
- **Запись уникального кода на карточку и передача её клиенту — наиболее уязвимый элемент протокола:** в Центре «Доверие» это выполнено лишь у части ЛЖВ (2 из 5), в ПСИОЗ — у единиц среди ЛРСП и ЛПН. В кабинете на Космодамианской уникальный код не создавался. В то же время УИК был создан для всех клиентов, кроме единичных случаев в ПСИОЗ (для ЛРСП) и в кабинете на Космодемьянской (для ЛУН). В Центре+ УИК создан, но не записан на карточку.
- **Информирование об услугах организации осуществлялось неравномерно:** тестирование на ВИЧ и мотивационный пакет упоминались чаще; группы взаимопомощи, социально-правовое сопровождение и консультирование по ДКП/ПКП — значительно реже.
- **Время ожидания** в большинстве случаев не превышало 15 минут.



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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

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

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

	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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	*	*	*****	**	**	**	***	***	*	*	-	-
Социально-правовое сопровождение	*	*	*****	**	**	**	***	***	*	*	-	-
Группы взаимопомощи	*	*	*****	**	**	**	***	***	*	*	-	-
Консультирование по ДКП и ПКП	*	*	*****	**	**	**	***	***	*	*	-	-
Ничего из перечисленного	*	*	*****	**	**	**	***	***	*	*	-	-

Перечислите, пожалуйста, все услуги, о которых упомянул сотрудник

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

Вопрос не задавался

Визит: Выявление потребностей

- **Во всех низкопороговых пунктах сотрудник в начале диалога поинтересовался, чем может помочь.** Внимательно слушал, не перебивал, задавал уточняющие вопросы также везде, кроме одного случая с ЛУН в Центре «Доверие».
- **Во всех НП было предложено пройти бесплатное тестирование на ВИЧ,** за исключением 1 случая с ЛРСП в кабинете на Космодамианской. В Центре «Доверие» трем из 5 ЛЖВ, открывших ВИЧ-статус, тестирование не предлагалось.
- Среди «других» вариантов ответов указано:

«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». «Услышав запрос про нарколога, сотрудница позвала другого специалиста, другой специалист позвонил третьему, пришлось подождать, пока он приедет в офис и сделает другие дела там». «Я сама стала спрашивать и он отвечал». «У меня ВИЧ и мне предложили сдать на СД4». «Тест на сифилис, гепатит В, С». «Сотрудник много раз спрашивал, как может мне помочь, во время серии тиков (синдром Туретта), но помочь тут нельзя». Запрос на тестирование на гепатит (2 чел.).



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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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 клиентам** на стационарных и мобильных пунктах: в Центре «Доверие», на мобильных медпунктах 1 и 2, а также в ПСИОЗ.
- **Мотивационный пакет чаще всего не предоставлялся** ЛЖВ (на Первомайской), а также ЛУН, ЛРСП, ЛПН (на Космодемьянской), не выдавался в Центр+
- **Информирование о бесплатной доступности набора при каждом последующем посещении носило непоследовательный характер:** в ПСИОЗ об этом сообщалось менее чем половине ЛПН; на ряде мобильных пунктов — лишь части СР.



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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	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** с уточняющей информацией о клиенте заполнялась систематически, кроме двух случаев с ЛПН на Космодамианской и в Центре+.
- **Анкета для дотестового консультирования** в кабинете на Космодамианской и в ПСИОЗ заполнялась тем же специалистом, с которым установился первоначальный контакт, за исключением 1 ЛПН из 4 в ПСИОЗ, где её заполнял социальный работник/психолог. В мобильном пункте 1 анкета заполняется социальным работником (но это только 1 случай, данные требуют подтверждения). В мобильном пункте 2 и Центре «Доверия – смешанная практика, почти в равных количествах анкету заполняют как те же сотрудники, так и социальные работники/психологи.
- Два ТП из числа ЛРСП и ЛПН по легенде **отказались от тестирования на ВИЧ**, сотрудник продолжал настаивать в спокойной форме. Остальные НП не отказывались от тестирования на ВИЧ, в итоге 16 ТП прошли его. **Таким образом, принцип добровольности тестирования на ВИЧ в Консорциуме Москвы соблюден.**
- **Дотестовое** консультирование проводилось на всех НП.
- **Содержание дотестовой консультации варьировалось:** информация о процедуре и значении результатов теста присутствовала в большинстве случаев; информирование о личных рисках и ДКП/ПКП носило избирательный характер — около половины ЛРСП и ЛПН в ПСИОЗ этих сведений не получили. Все участники тестирования свидетельствовали о том, что информация была разъяснена простым и доступным языком.
- **Информированное согласие** на тестирование подписывалось на всех низкопороговых пунктах, кроме 1 случая с ЛУН на мобильном пункте 2. Реакция персонала на уточняющие вопросы была нейтральной (вопросы задавали только два ТП); признаков раздражения или нетерпения не зафиксировано.



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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	-	-

Число звездочек соответствует числу 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)

	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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	*	*	*	**	**	**	***	***	*	*	*	*

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

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

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

— Вопрос не задавался

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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
	Другое	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
Вам понятно и доступно объяснили информацию? **	Да	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
	Нет	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*

Число звездочек соответствует числу 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, 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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
Задавали ли Вы уточняющие вопросы о возможностях передачи ВИЧ*	Не задавал/а уточняющего вопроса по данной теме	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
	Похвалил за ответственное отношение к здоровью	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
	Иронизировал относительно страхов или неведения	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
	Проявил раздражение, нетерпение	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
	Дал ответы без особой реакции	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
	Другое	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
Подписывали ли Вы информированное согласие на тестирование на ВИЧ-инфекцию?*	Да	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
	Нет	*	*	*	**	**	**	**	**	*	*	*	*
Задавали ли Вы уточняющие вопросы по пунктам информированного согласия. Какова была реакция на ваши вопросы?*	Не задавал/а уточняющего вопроса по данной теме	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
	Похвалил за ответственное отношение к здоровью	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
	Иронизировал относительно страхов или неведения	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
	Проявил раздражение, нетерпение	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
	Дал ответы без особой реакции	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
	Другое	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*

Число звездочек соответствует числу 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 участников с отрицательным или неизвестным статусом; ЛЖВ, в соответствии с протоколом, повторному тестированию не подвергались. Также го не прошли 1 ЛРПС, 1 ЛПН, отказавшиеся от тестирования.
- **Большинство тестируемых не испытывали чувство волнения в ходе тестирования, но те, кто его испытал, получили поддержку.** Это ЛЖВ («Доверие»), СР (Мобильный пункт 1), ЛПН («Космодамианская»).
- **Только в ПСИОЗе тестирование проводилось медицинским специалистом** в отдельном помещении; в Центре + - тем же сотрудником; в остальных ТП присутствует смешанная практика, когда тестирование проводится как тем же сотрудником, так и тем же специалистом.
- Результаты тестирования сообщил сотрудник, проводивший тестирование – во всех НП.
- **Послетестовое консультирование проводилось не для всех прошедших тестирование:** для ЛУН в Центре «Доверие», ЛУН в Мобильном пункте 2, ЛПН в Центре+ и кабинете на Космодамианской оно не было зафиксировано.
- **Содержание послетестовых консультаций варьировалось:** информация о значении результата и безопасном поведении присутствовала чаще; сведения об особенностях жизни с ВИЧ и схемах лечения — реже. Отмечен большой спектр информации, предоставленной СР (Мобильный пункт 1), а также в ПСИОЗ – для ЛРСП и ЛПН. В числе помощи по снижению поведенческих рисков было предложение (со стороны сотрудников мобильных пунктов в адрес СР) дать контакты врача (психологи, гинеколога, юриста), а также шприцы (для ЛУН – со стороны сотрудников мобильного пункта 2)
- **Помощь в снижении рисков** предложили только в Мобильном пункте 2 и Мобильном пункте 1 для СР, в остальных ТП помощь предлагалась нерегулярно.
- **Договор о социальном сопровождении** предлагался в Мобильном медпункте 2 (СР); при этом у 1 ЛУН в легенде указывался договор о социальном сопровождении, но ему договор не был предложен; в ПСИОЗ и кабинете на Космодамианской ни одному клиенту это предложено не было, что связано с отсутствием запроса у тайного покупателя.



Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов (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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
Кто проводил само тестирование?*	Тот же самый сотрудник	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
	Медицинский специалист, который находился в отдельном оборудованном кабинете/помещении	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
	Другой сотрудник (укажите)	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
Кто Вам сообщил результаты теста на ВИЧ-инфекцию?*	Сотрудник, проводивший тестирование	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*
	Другой сотрудник	*	*	*	**	**	*	**	**	*	*	*	*

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

* Вопрос задавался всем, кроме 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 (2/4)

		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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	*	-	*	**	**	-	**	**	*	*	-	-

Число звездочек 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 (3/4)

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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	*	-	*	**	**	-	**	**	*	*	-	-

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

* Вопрос задавался всем прошедшим послетестовую консультацию

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на другие инфекции

- **Тестирование на другие инфекции (сифилис, гепатит В)** активно предлагалось на большинстве пунктов: по легенде 16 ТП запрашивали тестирование на сифилис и 14 на гепатит В, всем им было предложено пройти тестирование.
- **В ПСИОЗ** все ЛРСП (4 чел.) и большинство ЛПН (3 из 4) прошли оба вида тестирования. В Центре+ и кабинете на Косомодамианской все прошли тестирование на другие инфекции. В Центре «Доверие» тестирование прошли ЛУН и СР; большинство ЛЖВ данную процедуру не проходили, кроме 1 ТП.
- **Процедура тестирования в большинстве НП** сопровождалась подробными объяснениями и доброжелательным отношением; в Центре «Доверие» разъяснения носили менее системный характер.
- **При положительном результате** осуществлялось перенаправление к врачу в поликлинику или к специалисту НКО – характерно только для ПСИОЗ. В остальных случаях результат не был положительным.
- Со стороны ЛУН («Доверие») прозвучала жалоба на формулировки, порой сложные для восприятия («При заполнении анкеты сотрудница зачитывала формулировки, иногда сложные для восприятия, не всегда соглашалась четко разъяснить их (например, я спросила, как понять, значительный был риск или нет? она ответила: как вы сами считаете, не объяснив)»)

	Заложено в легенде		Не заложено в легенде, но пройдено
	План	Пройдено	
Тестирование на сифилис	16	13	3
Тестирование на гепатит В	14	13	1



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, 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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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*	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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	
Что из перечисленного можно сказать о процедуре тестирования?*	Вам подробно рассказали, как будет проходить тестирование	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Вам подробно разъяснили результаты теста	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Вам рассказали, как себя вести, чтобы снизить риски для здоровья	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Чувствовалось доброжелательное отношение	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Чувствовалось негативное отношение	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Ничего из перечисленного	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Другое	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
Какую помощь Вам предложили, если у Вас оказался положительный результат при тестировании на другие инфекции?*	Результат не был положительным	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Никакой помощи не предложили	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Направили к врачу, работающему в НКО	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Направили на анализы в поликлинику	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
	Направили к врачу в поликлинику	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*
Другое	*	**	*	**	**	*	*****	***	*	*	-	*	

Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных К.Г.Н.

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

* Вопрос задавался всем прошедшим тестирование на другие инфекции

Сервисы: перенаправление к другим специалистам по запросу

- **Перенаправление к специалистам осуществлялось на всех пунктах.** В Центре «Доверие» для ЛЖВ наиболее часто упоминались психолог и группы взаимопомощи; параюрист — также преимущественно на этом пункте. Согласно легенде, в направлении к психологу нуждались 10 тайных покупателей, получили - 13; в направлении к параюристу нуждались 5 ТП - получили направление 3.
- **В ПСИОЗ** среди ЛРСП и ЛПН перенаправления касались психолога, равного консультанта, врача, группу взаимопомощи.
- **В других НП перенаправление** к осуществлялось также в единичных случаях — преимущественно для СР и ЛУН на мобильных пунктах. Согласно легенде, в направлении к врачу нуждались 10 тайных покупателей, получили – 4.
- В вариантах «другое» отмечено: *«Дал бумагу, где можно сходить к врачам, но у них ничего нет своего»; на все вопросы получила ответ – «у нас нет»; «Бесплатных услуг нарколога и психолога не было (но были предложены платные варианты)»; «Координатор, для обсуждения возможности попасть к психотерапевту (скорее всего, стороннему)»; «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»; «Социальный работник/параюрист был в офисе и проконсультировал очно»; «Консультант дал контакты для связи с психологом»; Никуда не направляли – 2 чел.; «Юридический вопрос был связан не со здоровьем, поэтому ни к кому не направили»; «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». «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».*
- **Информация о том, где найти нужного специалиста,** предоставлялась в большинстве случаев. Пошаговый алгоритм доступа сообщался менее последовательно: примерно половина ЛРСП и ЛПН в ПСИОЗ таких разъяснений не получила. «Другое»: *«Услуги оказались платными и они не относятся к ПСИОЗ»; «Взял контакты для дальнейшего взаимодействия»; «Психолог не позвонил, когда я звонила, спрашивала, мой звонок записали, но не перезвонили».*



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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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	-	-	-	*	-	*	-	*	-	-	-	-
* Вопрос задавался перенаправленным к врачу													
* Ответ не был упомянут													
* Ответ был упомянут													
* Вопрос не задавался													

• «К консультанту»

Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных К.Г.Н

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, 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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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

- **Общее впечатление от посещения низкопороговых пунктов преимущественно положительное:** доброжелательность и компетентность персонала, искренняя готовность помочь и ощущение безопасности отмечались большинством участников на всех НП.
«Мне все очень понравилось, я чувствовал себя в безопасности, комфортно» (ЛРСП, «ПСИОЗ»)
- **Исключением по внутренней среде стал Центр «Доверие» (Нижняя Первомайская):** все пятеро ЛЖВ указали на неудовлетворительное состояние помещения. Удобство расположения также вызвало нарекания у части ЛЖВ и ЛРСП в ПСИОЗ.
- **Единственный зафиксированный случай стигматизации** — один из ЛПН в кабинете на Космодамианской набережной, описавший некорректное обращение (неправильный гендер и местоимения). На остальных пунктах случаев стигматизации выявлено не было.
- **Практически все участники, независимо от группы и низкопорогового пункта,** намерены повторно обращаться в низкопороговые пункты НКО и готовы рекомендовать их своему окружению, кроме 1 ЛПН в ПСИОЗ и 1 ЛПН на Космодамианской.



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

- **ФЛУН:** В целом сотрудники консорциума оставили у тайных покупателей хорошие впечатления. Они были вежливы, корректны, и старались выполнить поступивший к ним запрос.
- **ФЖЗ:** «Мне предложили посмотреть вещи – сама бы я не спросила, постеснялась. Для меня на тот момент было важно, я переехала из другого города и с деньгами было сложно.» («Доверие»); «В целом помощь была с заботой, и я бы рассказала своим подругам о возможности получить презервативы, но что такое ДКП/ПКП узнала, вовремя заполнение анкеты, возможно я не запомнила из-за волнения. Теперь у меня остался вопрос могу ли я получить таблетки у них бесплатно?» (Мобильный медицинский пункт)
- **ФМЗ:** Просмотреть каналы распространения информации о режиме работы и контактах для записи клиентов в Центре+, чтобы не было разночтений и люди, которые отвечают на звонки, понимали, что это звонят клиенты благотворительного проекта. Так как этот кабинет единственная возможность попасть в субботу на тестирование, то важно отработать корректный и понятный путь обращения за услугой для клиента. Рассмотреть возможность создания опознавательного знака на дверях/одной двери в ПСИОЗ.
- **ФСУП:** «Мне пришлось-таки ввести паспортные данные. Врач сказал, что иначе тестирование на ВИЧ было бы неполноценным. Я пыталась отказаться, но он настаивал. Было похоже на добровольно-принудительную форму в этом плане. Пару раз были слегка некорректные формулировки, но, в целом, врач уважал имя и местоимения, хоть и видел деднейм. Медсестра назвала меня "мальчик" когда кто-то из коллег позвонил ей по ходу взятия крови, мне пофиг, в целом, но, полагаю, кому-то было бы очень неприятно» (Центр +). «У меня тоже там попросили паспорт сразу. Но у меня была только фотография, и её попросили отправить на почту. Этот адрес почты куда-то внесли. Короче, у них теперь есть и мой телефон, и моя почта, и скан паспорта. И все это называется «анонимная медицинская карта», обозначенная кодом из моего имени и имени матери. Смысл какой в этой анонимности непонятно. Я делал все, что говорили. Спорить не стал, потому что была тиковая атака – и без того было неловко и процесс затянулся» (Центр+ при НИИ эпидемиологии Роспотребнадзора). «Инструкция по нахождению центра не точная. Там было написано "Первая лестница справа", а я чуть в какой то подвал не ушла» (ПСИОЗ).
- **ФЛЖВ:** Отметили доброжелательное отношение, готовность помочь, компетентность сотрудников, понятный доступный язык общения, узнали полезную информацию.

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (1/4)

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

	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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
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	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*

«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?

	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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
Ничего из перечисленного	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Низкопороговый пункт расположен неудобно, пришлось искать	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Внутренняя обстановка не очень хорошая, беспорядок, прохладно, тесно	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Ничего нового для себя не узнал/а	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Заинтересованности в помощи не ощущается	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Чувствовал/а себя не в безопасности	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Сотрудники говорили быстро, лишь бы скорее закончить со мной все дела	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Сотрудники не старались говорить понятным языком	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Сотрудники были напряжены, не доброжелательны	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Очередь, пришлось долго ждать	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*

«Сотрудница не проконсультировала меня толком по ПИО, 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 перенсят данные оттуда»

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
Столкнулись ли Вы во время посещения с проявлением стигматизации в ваш адрес?	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Обращались не так, как я представился(-лась), в неправильном гендере, использовали неправильные местоимения	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Раздражение и напряжение сотрудников	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Избыточные меры предосторожности (двойные перчатки, маски при обычном осмотре)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Демонстрация дистанции	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Навязывание моральных оценок	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Обвинение в образе жизни	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Другое	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* Число звездочек соответствует числу 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	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН
Передал ли сотрудник Вам какие-либо контакты для связи или направления в другие организации?	Да	*	**	*****	**	**	**	****	****	*	*	*	*
	Нет	*	**	*****	**	**	**	****	****	*	*	*	*
	Буклеты	*	**	****	*	*	**	**	***	-	*	-	*
Что именно дал сотрудник?*	Визитку	*	**	****	*	*	**	**	***	-	*	-	*
	Памятку	*	**	****	*	*	**	**	***	-	*	-	*
	Другое	*	**	****	*	*	**	**	***	-	*	-	*
Планируете ли Вы в дальнейшем обращаться в низкопороговый пункт некоммерческой организации?	Да	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
	Нет	*	**	*****	**	**	**	*****	*****	*	*	*	*
Порекомендуете ли Вы друзьям, знакомым обращаться в низкопороговый пункт некоммерческой организации?	Да	*	**	*****	**	**	**	*****	****	*	*	*	*
	Нет	*	**	*****	**	**	**	*****	****	*	*	*	*

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

Число звездочек соответствует числу 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 — 13, параюрист — 3, врач — 4, равный консультант — 2), однако реально получили консультацию лишь единицы.
- **Наиболее высокий охват — у параюриста:** все 3 назначенных получили онлайн-консультацию, качество оценено на 5/5 баллов. При этом обращение к клиенту по имени фиксировалось лишь в 1 из 3 случаев; договор о социально-правовом сопровождении не заключался ни разу.
- **Консультацию психолога получил лишь 1 из 13 назначенных** (онлайн, 5/5 баллов); 75% отказавшихся сделали это самостоятельно. Ввиду крайне малого объёма подгруппы выводы носят ориентировочный характер.
- **Равный консультант принял 1 из 2 направленных** (очно, 5/5 баллов); второй участник самостоятельно отказался от визита.
- **Ни один из 4 участников, направленных к врачу, консультацию не получил;** большинство отказались самостоятельно.

	Заложено в легенде		Не заложено в легенде, но назначено
	План	Назначено	
Врач	10	2	2
Психолог или психотерапевт	10	6	7
Юрист/параюрист	5	3	0



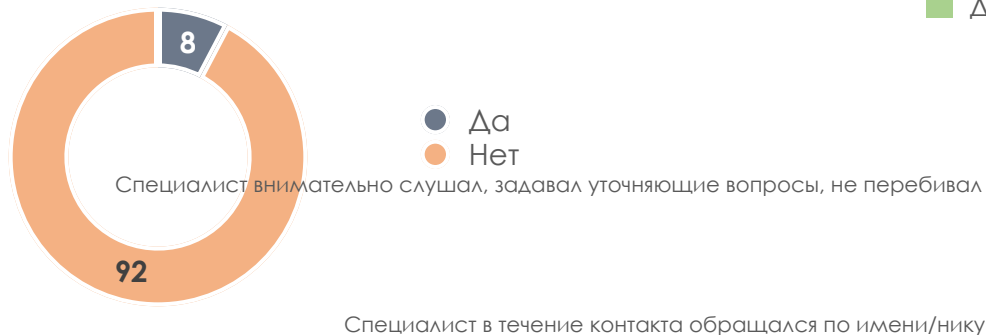
Причины пропуска консультаций специалистов в зависимости от ключевых групп: обратная связь от ТП после окончания 1 волны

- **ФЛУН:** В консорциуме нет заявленных в легенде специалистов: нарколога, психотерапевта. В отношении 3 ТП перенаправление было осуществлено; к решению запроса на психотерапевта привлекли координатора направления по работе с ЛУН и психолога, предлагались различные варианты решения вопроса. 1 ТП озвучила запрос к психологу, ей обещали позвонить и сказать дату приема, но до конца срока первой волны звонка так и не поступило.
- **ФЖЗ:** 1 ТП отметила: «приоритет – работа».
- **ФМЗ:** Человек, у которого был правовой вопрос в кейсе. Ему сказали, что консультацию юрист проводит только по вопросам в области здравоохранения, а так как у него вопрос из другой правовой сферы (у него было про алименты, ТП хотел свой запрос использовать), то ему отказали. Клиент, у которого был запрос на психолога/психотерапевта не смог получить консультацию, так как те контакты специалистов, которые дали, подразумевали платное обращение. А у нас нет средств на оплату консультации в исследовании. Клиент, у которого был запрос на врача-нарколога ответил, что ему предложили контакт платного специалиста, так как бесплатно – такой опции нет. Два ТП были на экстренной замене и подключены в конце исследования, поэтому они проходили только тестирование.
- **ФСУП:** Сроки окончания поля.
- **ФЛЖВ:** Сжатые сроки и поздний старт визитов ЛЖВ в мониторинге повлияли на посещение специалистов.

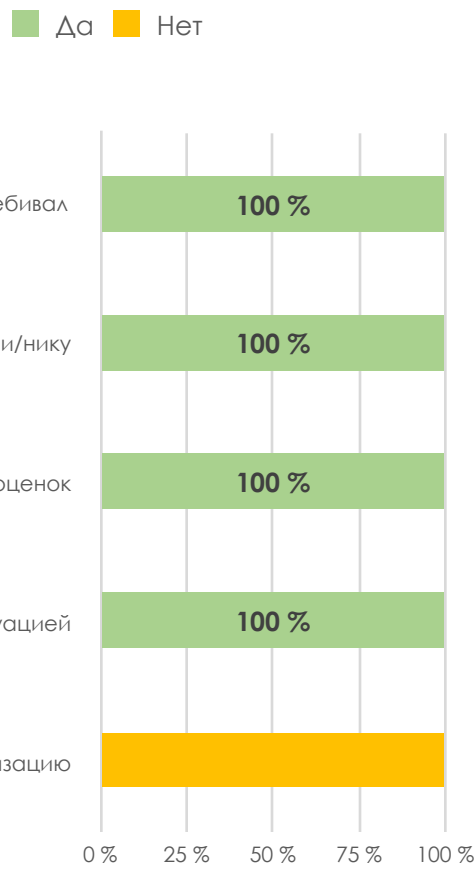


Консультирование: психолог

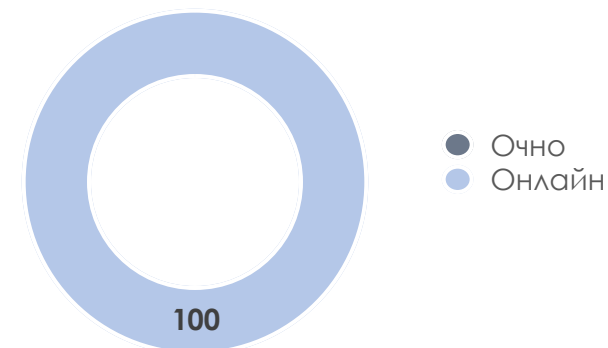
Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=13)



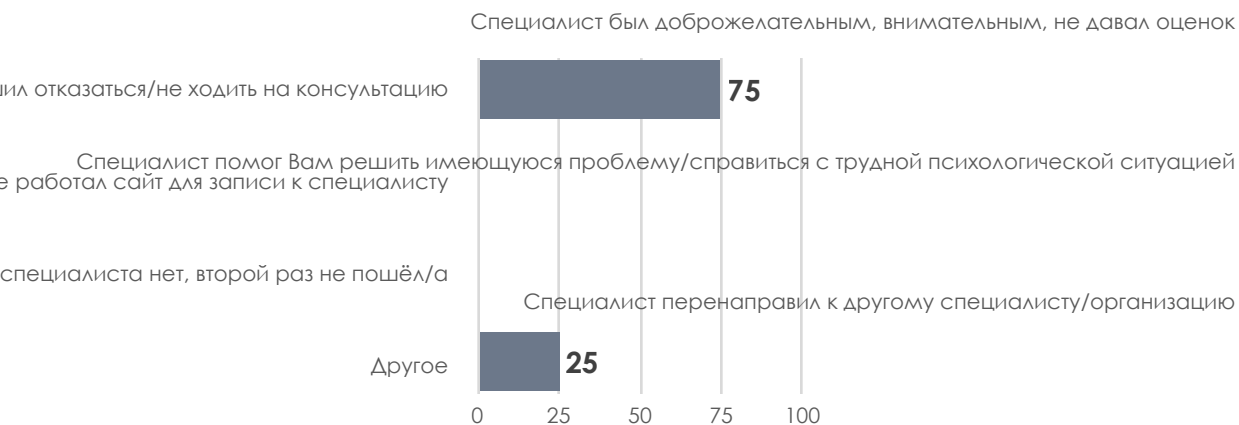
Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=1)



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



Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=12)



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



«Профессиональная работа оставила хорошее впечатление»
(АЖВ, «Доверие»)

Консультирование: психотерапевт, психиатр по ментальному здоровью

Консультация специалиста не была назначена никому из участников

Консультирование: параюрист

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



● Да
● Нет

Специалист внимательно слушал, задавал уточняющие вопросы, не перебивал

100

Специалист в течение контакта обращался по имени/нику

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

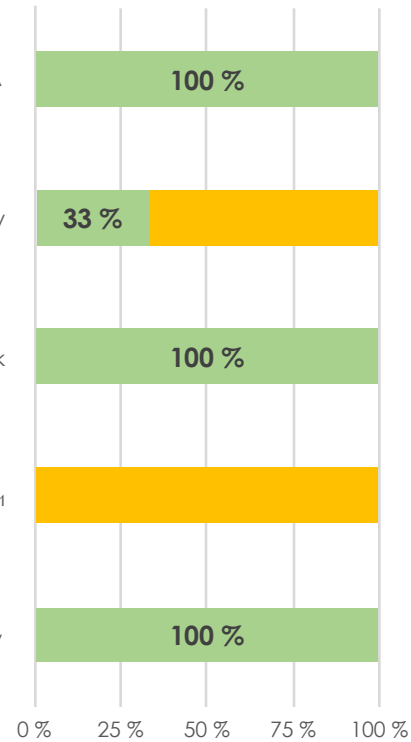
Специалист был доброжелательным, внимательным, не давал оценок

Нет данных

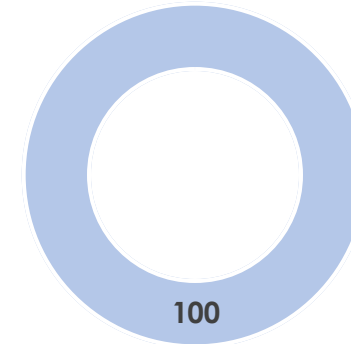
Параюрист помог Вам решить имеющуюся проблему

Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=3)

■ Да ■ Нет



Консультация была проведена очно или онлайн?
(% от прошедших консультацию, N=3)



● Очно
● Онлайн

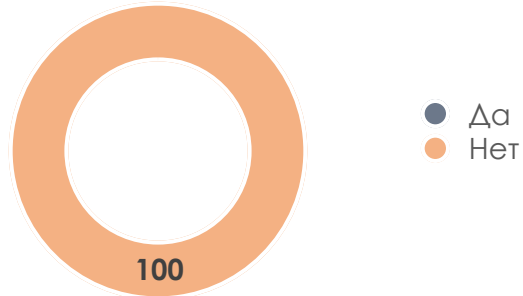
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=3)

100,0 %

- «Работой довольна, выявил проблему тактично и бережно, предложил дальнейшую совместную работу над проблемой, запланировала визит» (ЛЖВ, «Доверие»)
- «Положительное, очень дельный совет, все вежливо и доходчиво» (ЛЖВ, «Доверие»)

Консультирование: врач

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=4)



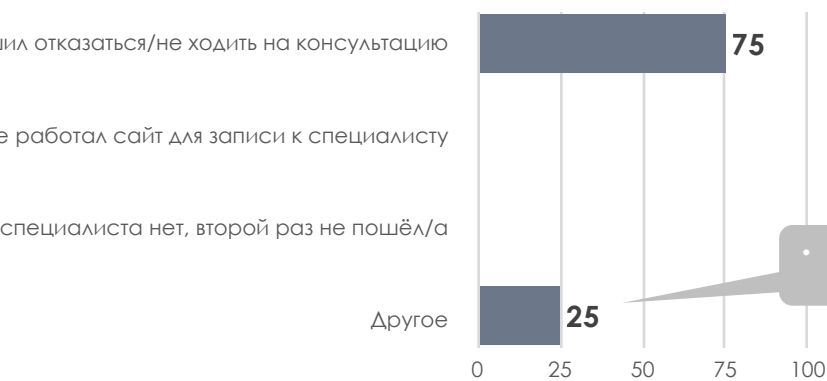
Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=0)

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=4)



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

Нет данных

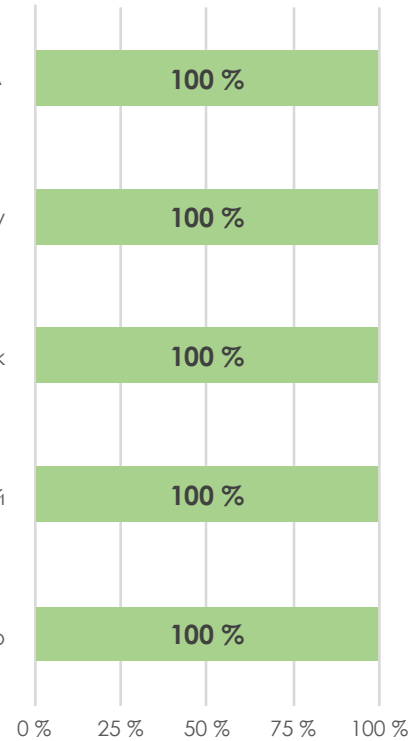
Консультирование: равный консультант

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

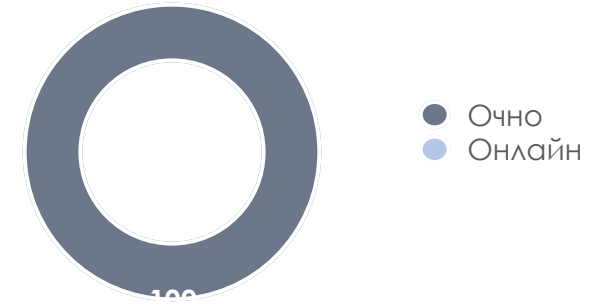


Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=1)

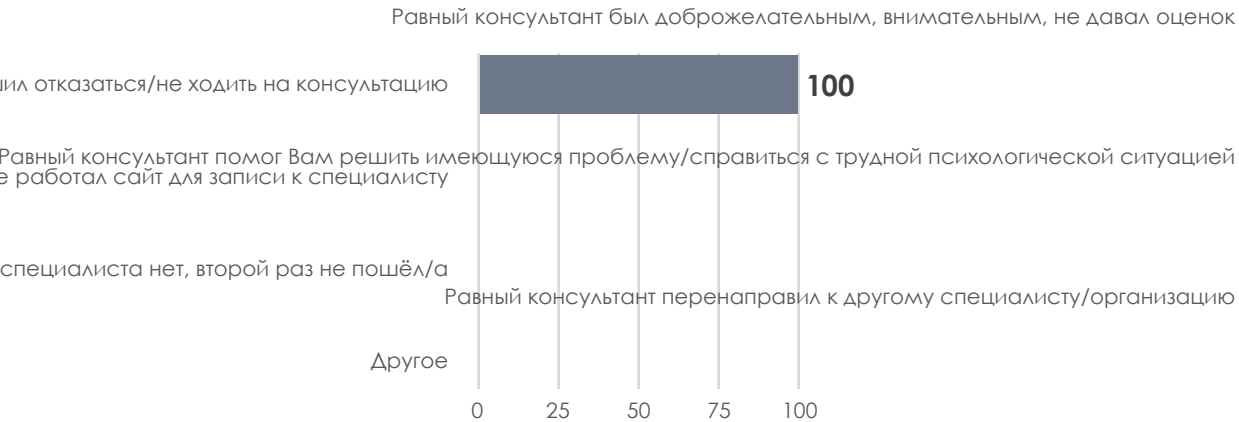
Да Нет



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



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



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

