



#КАСКАД

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

Консорциум Санкт-Петербурга

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: Санкт-Петербург	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 – Москва, Санкт-Петербург, 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. Дезагрегация 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 Санкт-Петербурга приняли участие 52 «тайных покупателей», являющихся представителями следующих КГ населения:

Женщины, оказывающие секс-услуги	10 чел
Люди, употребляющие наркотики	10 чел
Люди, живущие с ВИЧ-инфекцией	10 чел
Люди с рискованным сексуальным поведением	11 чел
Люди с полоролевой неконформностью	11 чел

Среди них мужчин – 26 чел, женщин – 15 чел, другое – 11 чел.

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

НП	КГН				
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН
Большой «Синий автобус»	5	5	6	1	-
«Маленький автобус»	5	1	-	2	1
«Областной автобус»	-	-	2	-	2
Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская	-	4	2	6	7
Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	-	-	-	1	1
Другое (Онлайн/Коломязги)*	-	-	-	1	-

* Не входит в Консорциум Санкт-Петербурга

Составляющие легенды «Тайных покупателей», %



- У меня запрос о получении информации, могу ли я заразиться ВИЧ при контакте с партнером с ВИЧ+, который не принимает таблетки
- равный консультант
- Перенаправление к доверенному врачу дерматовенерологу или дерматологу или гинекологу
- Нужна консультация, где можно протестироваться на другие ИППП
- Консультация инфекциониста
- Разобраться, законно ли было отказано в госпитализации и как действовать, если это повторится

РЕЗЮМЕ

Общие наблюдения

Мониторинг охватил пять петербургских НПП: «Большой Синий автобус», «Маленький автобус», «Областной автобус», медицинский центр на Каменноостровском проспекте и аутич-выход в клуб «Кабаре». Данная конфигурация отличается преобладанием мобильных форматов, что накладывает объективные ограничения на ряд стандартов (место ожидания, постоянная вывеска, стационарное расписание). В целом НПП демонстрируют приемлемый уровень доброжелательности персонала, при этом ряд процедурных стандартов требует более последовательного применения.

Доступность и нахождение НПП

Трудности с нахождением отмечены во всех пяти НПП, хотя характер затруднений различается. Для мобильных НПП типичны отсутствие на электронных картах и недоступность телефона для уточнения местонахождения. «Большой автобус» выделяется несовпадением фактического и указанного адресов, на что указывали все ЛЖВ. Для Медцентра названы затруднения иного рода: нахождение в многофункциональном здании создаёт путаницу в восприятии ЛРСП и ЛПН.

Комфорт и первичный приём

Комфортное место ожидания в условиях мобильных НПП объективно ограничено форматом, и всё же это фиксируется как проблема, чаще ЛЖВ, ЛРСП и ЛПН. Атмосфера в целом воспринимается позитивно, хотя в трёх НПП зафиксированы исключения — преимущественно среди ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП. Среди причин дискомфорта назывались недостаток приватности, физический дискомфорт и психологическая напряжённость, связанная с ожиданием теста.

Взаимодействие с персоналом

Базовые стандарты приветствия и доброжелательного диалога соблюдаются относительно стабильно. Более системный характер носят пробелы в представлении сотрудника по имени (четыре НПП, все группы) и уточнении предпочтительного обращения к посетителю (три НПП). Стандарт обращения по имени посетителя в ходе визита также выдерживается не везде. В Медцентре часть ЛУН и ЛПН отметила, что сотрудник не был полностью сосредоточен на посетителе.

Консультирование и тестирование

Дотестовое консультирование охватывает все НПП, однако ведётся с неполным покрытием тем. Информированное согласие на тестирование подписывалось непоследовательно в нескольких НПП. Часть посетителей испытывала волнение в процессе тестирования, не получив при этом эмоциональной поддержки.

Послетестовое консультирование в ряде случаев ограничивалось сообщением результата. Предложение тестирования на сифилис и гепатит носит менее системный характер, чем тестирование на ВИЧ.

Перенаправление к специалистам

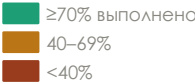
В трёх НПП объяснение маршрута к нужному специалисту оказалось неполным, а алгоритм — не разъяснённым. Консультация психолога была доступна не всем желающим в четырёх НПП; консультации других специалистов — психотерапевта, равного консультанта — предоставлялись ещё реже. Стандарт перенаправления к другому специалисту нарушался в трёх НПП.

Рекомендации к рассмотрению

- Адресная навигация для мобильных НПП.** Для мобильных НПП важно поддержание актуальных данных об адресе на электронных картах и обеспечение доступного телефонного номера для уточнения местонахождения. Информирование через мессенджеры или социальные сети может быть более эффективным для аудитории мобильных НПП.
- Комфорт ожидания в мобильном НПП.** Поскольку автобусный формат объективно ограничивает возможности для создания зоны ожидания, может быть полезным найти альтернативные решения: чёткий тайм-слот на визит, возможность подойти к назначенному времени, чтобы минимизировать время ожидания.
- Процедурные стандарты первичного контакта.** Представление сотрудника по имени и уточнение обращения к посетителю — сравнительно простые практики, их включение в обязательный протокол первой встречи потребует минимальных ресурсов.
- Регулярные **тренинги по работе с ключевыми группами** и элементы супервизии могут быть полезны для поддержания безопасной атмосферы.
- Дотестовое и послетестовое консультирование.** Равномерное покрытие тем и уделение внимания эмоциональному состоянию посетителя (особенно при тревоге перед тестом) могли бы стать точками роста для большинства НПП.
- Тестирование на ИППП.** Системное включение предложения тестов на сифилис и гепатит в стандартный протокол визита позволило бы расширить охват без значительного увеличения нагрузки.

Клиентский путь: Санкт-Петербург

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



1 Тестирование на ВИЧ

В легенде: 39 ТП (75%) | Не в легенде: 13 ТП (25%)



Да: 37 | Нет: 2

2 Отказ от тестирования на ВИЧ

В легенде: 7 ТП (13.5%) | Не в легенде: 45 ТП (86.5%)



Да: 1 | Нет: 6

Реакция: Убедил пройти тест (3)

Реакция: Другое (4)

3 Тестирование на сифилис

В легенде: 38 ТП (73.1%) | Не в легенде: 14 ТП (26.9%)



Да: 35 | Нет: 3

4 Тестирование на гепатит В

В легенде: 36 ТП (69.2%) | Не в легенде: 16 ТП (30.8%)



Да: 32 | Нет: 4

5 Консультация врача

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



Да: 5 | Нет: 14

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

Причина: Не перенаправлен к специалисту (9)

Причина: Другое (4)

Причина: Отказался от консультации (1)

6 Консультация психолога / психотерапевта

В легенде: 22 ТП (42.3%) | Не в легенде: 30 ТП (57.7%)



Да: 10 | Нет: 12

Оценка (психолог, 5-балльная шкала): 4.83/5 ★★★★★

Психолог: 6/22 (27%) 4.8★

Психотерапевт: 5/22 (23%) 4.8★

Причина: Не перенаправлен к специалисту (2)

Причина: Отказался от консультации (3)

7 Консультация юриста / параюриста

В легенде: 6 ТП (11.5%) | Не в легенде: 46 ТП (88.5%)



Да: 0 | Нет: 6

Причина: Не перенаправлен к специалисту (3)

Причина: Специалиста не было на месте (1)

Причина: Другое (2)

8 Сопровождение в Центр СПИД

В легенде: 2 ТП (3.8%) | Не в легенде: 50 ТП (96.2%)



Да: 1 | Нет: 1

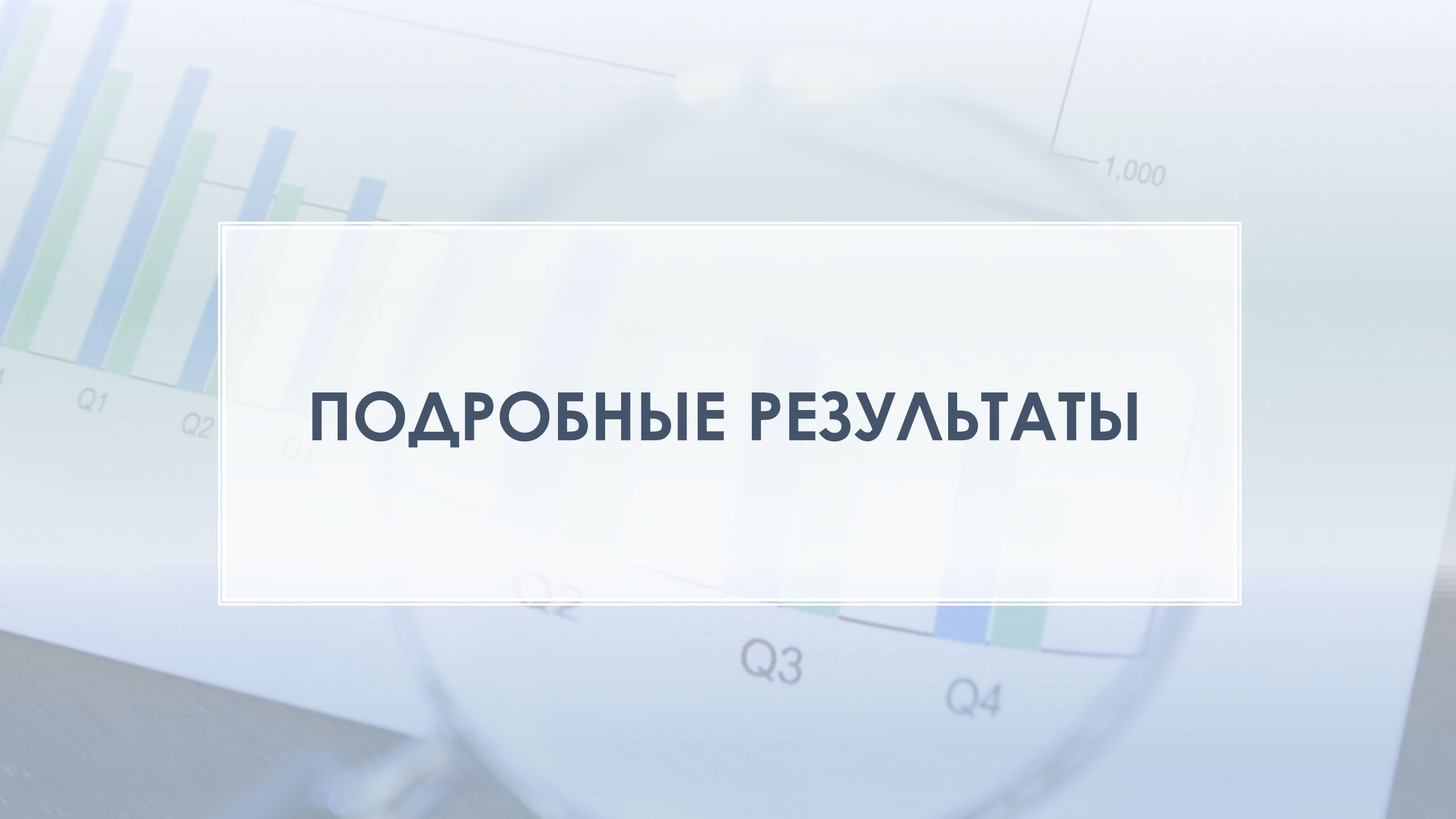
Оценка (5-балльная шкала): 5/5 ★★★★★

9 Контакты поддержки (группы, ШП)

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



Да: 0 | Нет: 1



ПОДРОБНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда

- Только 67% (62%*) представителям КГН **удалось «легко» найти низкопороговый пункт.**
- **Трудности с нахождением НПП** зафиксированы в 5 из исследованных НПП. Наиболее часто с этим сталкивались СР и ЛПН. Трудности с нахождением наиболее выражены в «Кабаре» (ЛПН (1/1)) и Маленький автобус (СР (3/5), ЛПН (1/1)); в остальных 3 НПП ситуация лучше. **Среди отмеченных трудностей** преобладает «Недоступен телефон для уточнения местонахождения». Проблемы актуальны для 5 НПП, прежде всего для СР, ЛУН и ЛЖВ. **Основные трудности по НПП:** Большой автобус: «Находится не по указанному адресу»; Маленький автобус: «Недоступен телефон для уточнения местонахождения»; Областной автобус: «Не отмечен на электронных картах».
- **Наличие расписания в интернете** не очевидно для части посетителей в 1 НПП: СР не смогли его найти или не знали о нём. «Маленький автобус»: расписание в интернете не нашли или не знали о нём: СР (2/5).
- Там, где запись возможна, она **осуществляется по телефону** (в 3 НПП) и **онлайн** (в 2 НПП). Телефон — наиболее универсальный канал. Запись доступна: по телефону (Большой автобус, Маленький автобус); онлайн (Маленький автобус, Медцентр (Каменноостровский)).

«Другое» (сложности в поисках)	
1 волна	2 волна
Синий автобус: «с 14 часов не отвечали, потом ответил водитель только в 14.30 (ЛЖВ); отвечал и довольно резко водитель, был в дороге без системы свободной руки, водитель не знал, куда едет, чтобы мне подойти» (ЛЖВ); Медцентр: «очень легко меня сориентировали сотрудники медцентра» (ЛУН); «на пункте, куда ведет навигатор, висит схема того, как надо обойти здание, чтобы попасть в Медцентр» (ЛПН).	В силу определенных причин (на месте стоянки также проходила ярмарка, затруднившая поиск) вывески нет, но автобус был брендированный, замечен посетителям Находится во дворе жилых домов Не работал интернет

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

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

Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР

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)

		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
Была ли установлена вывеска?	Да	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**	-	*	-	—	—	-
	Нет	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**	-	*	-	—	—	-
Есть ли в Интернете расписание работы мобильного пункта?	Да	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	**	-	-	-	-	—	—	*
	Нет	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	**	-	-	-	-	—	—	*
	Затрудняюсь ответить	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	**	-	-	-	-	—	—	*
Есть ли возможность предварительно записаться?	Да	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
	Нет	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
	Затрудняюсь ответить	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
Способ предварительной записи	По телефону	***	**	*****	-	**	-	-	*	-	-	*****	**	*****	*****	—	—	*
	В онлайн-формате	***	**	*****	-	*	-	-	*	-	-	*****	**	*****	*****	—	—	*
	Затрудняюсь ответить	***	**	*****	-	**	-	-	*	-	-	*****	**	*****	*****	—	—	*

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

*

 Ответ не был упомянут

*

 Ответ был упомянут

—

 Вопрос не задавался

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внутренняя среда

- Внутренняя обстановка оценивается абсолютным большинством (>80%) положительно в отдельных ее аспектах: 94% (89%) приятно находиться внутри, 83% (85%) говорят о наличии комфортного места ожидания, 93% (92%) свидетельствуют о сосредоточенности сотрудников на клиенте и 100% говорят об их опрятном внешнем виде.
- В большинстве НПП атмосфера оценивается позитивно, однако в 3 случаях зафиксированы исключения — преимущественно среди ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП. Нарушение стандарта: Большой автобус: ЛЖВ (1/6); Маленький автобус: ЛРСП (1/2). Также: Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (1/4).
- Комфортное место ожидания отсутствует в 4 НПП. Чаще всего на это указывали ЛЖВ, ЛРСП и ЛПН. Нарушение стандарта: Большой автобус: ЛЖВ (2/6), ЛРСП (1/1); Маленький автобус: ЛРСП (1/2), ЛПН (1/1). Также: Областной автобус: ЛЖВ (1/2), ЛПН (1/2); Медцентр (Каменноостровский): ЛПН (2/7).
- В целом сотрудники сосредоточены на посетителе, но в 1 НПП ЛУН и ЛПН отмечали отвлечённость персонала. В Медцентр (Каменноостровский) сотрудник не был полностью сосредоточен на посетителе: ЛУН (1/4) и ЛПН (1/7).
- Среди отмеченных трудностей преобладают «Недостаток приватности» и «Долгое ожидание». Проблемы актуальны для 3 НПП, прежде всего для ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП. Основные трудности по НПП: Большой автобус: «Недостаток приватности»; Маленький автобус: «Физический дискомфорт (неудобная мебель,»; Медцентр (Каменноостровский): «Психологический дискомфорт (Страх перед тестированием».

«Другое»	
1 волна	2 волна
Узкий проход, очень неудобный, общение с психологом	

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

Опишите некоторые стороны обстановки на низкопороговом пункте		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	ЛРСП	ЛПН	ЛРСП
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		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
Почему Вам было неприятно находиться в низкопороговом пункте?*	Страх стигматизации	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-
	Недостаток приватности	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-
	Неприветливая атмосфера	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-
	Плохие санитарные условия	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-
	Долгое ожидание	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-
	Психологический дискомфорт (страх перед тестированием)	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-
	Недостаток информации (непонимание процедуры, отсутствие четких объяснений)	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-
	Скопление других посетителей, незнакомых людей	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-
	Физический дискомфорт (неудобная мебель, плохая вентиляция, теснота, отсутствие базовых удобств (туалет, питьевая вода)	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-
	Другое	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	—	—	-

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

*

 Ответ не был упомянут

*

 Ответ был упомянут

—

 Вопрос не задавался

* Вопрос задавался тем, кому было неприятно находиться в НП

Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта

- **Установление контакта в целом соответствует стандартам:** выполняемость таких процедур, как приветствие, вопрос об имени клиента, рассказ об организации, ее помощи и услугах, время ожидания и демонстрация места ожидания, как и в первую волну, превышает 80%. В наибольшей степени «проседают» проговаривание сотрудником своего имени (60% во второй волне, 65% в первой), фиксация УИК на карточке (60% и 73%), именование клиента согласно представлению (75% и 77%).
- Чаще всего сотрудники при первой встрече **упоминают** такие **услуги**, как тестирование на ВИЧ (96% и 91% во второй и первой волне соответственно), тестирование на сифилис (91% и 86%) и выдача мотивационного набора (84% и 76%). Реже всего упоминаются группы взаимопомощи и психологические консультации для пострадавших от насилия (менее 15%).
- В 2 НПП часть посетителей не была сразу **встречена и препровождена до места** — прежде всего ЛЖВ. Большой автобус: посетителя не сразу встретили и не проводили до места: ЛЖВ (1/6); Областной автобус посетителя не сразу встретили и не проводили до места: ЛЖВ (1/2).
- Стандарт **«поздоровался»** соблюдается не везде: нарушения в 1 НПП, затронувшие ЛЖВ. Большой автобус: сотрудник не поздоровался: ЛЖВ (1/6). Стандарт **«назвал своё имя»** соблюдается не везде: нарушения в 4 НПП, затронувшие все КГН. Нарушение стандарта: Большой автобус: СР (1/5), ЛУН (1/5), ЛЖВ (5/6); Маленький автобус: СР (1/5). Также: Областной автобус: ЛЖВ (1/2); Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (3/4), ЛЖВ (1/2), ЛРСП (2/6), ЛПН (6/7).
- Стандарт **«спросил, как обращаться»** соблюдается не везде: нарушения в 4 НПП, затронувшие ЛУН, ЛЖВ, ЛПН, ЛРСП. Нарушение стандарта: Большой автобус: ЛУН (1/5), ЛЖВ (1/6); Областной автобус: ЛПН (1/2). Также: Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (1/4), ЛРСП (1/6), ЛПН (1/7). Стандарт **«обращался по имени»** соблюдается не везде: нарушения в 5 НПП, затронувшие ЛУН, ЛЖВ, ЛПН, ЛРСП. Нарушение стандарта: Большой автобус: ЛУН (2/5), ЛЖВ (2/6); Маленький автобус: ЛРСП (1/2). Также: Областной автобус: ЛЖВ (1/2); Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (3/4), ЛЖВ (1/2), ЛРСП (1/6), ЛПН (1/7).
- **Создание уникального кода** не выполнялось в 1 НПП; затронуло ЛУН, ЛРСП и ЛПН. В Медцентре (Каменноостровский) уникальный код не был создан: ЛУН (3/4), ЛРСП (2/6) и ЛПН (1/7). **Передача карточки с кодом** не всегда производилась — нарушения в 4 НПП (ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП). Нарушение стандарта: Большой автобус: ЛУН (2/5), ЛЖВ (1/6); Областной автобус: ЛЖВ (2/2). Также: Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (4/4), ЛЖВ (1/2), ЛРСП (5/6), ЛПН (5/7); «Кабаре»: ЛРСП (1/1).
- **Доброжелательность диалога** — базовый стандарт, нарушения редки, но зафиксированы в 1 НПП (ЛЖВ). В Большой автобус диалог велся не вполне доброжелательно: ЛЖВ (1/6). **Ожидание свыше 15 минут** зафиксировано в 2 НПП; чаще с этим сталкивались СР, ЛРСП и ЛПН. В Маленький автобус (СР 1/5) и Медцентр (Каменноостровский) ожидание превысило 15 минут: ЛРСП (1/6) и ЛПН (4/7). Сотрудники **не всегда указывают место ожидания:** в 4 НПП это не было сделано для СР, ЛЖВ и ЛРСП. Нарушение стандарта: Большой автобус: ЛЖВ (3/6); Маленький автобус: СР (1/5). Также: Областной автобус: ЛЖВ (1/2), ЛПН (1/2); «Кабаре»: ЛРСП (1/1).

«Другое»	
1 волна	2 волна
Сотрудник (психотерапевт) поделилась контактом и разъяснила как записаться к ней на приём, на сайте организации указано время работы до 20:00 но по факту когда я пришёл в 19:03 принято анализы не смог	Сотрудник позвонил и уточнил, как можно связаться с врачом и передал контакты и сказал, что в понедельник можно связаться Помощь в приверженности-можно получить терапию в критической ситуации Мне дали подробную информацию, как я могу защитить себя, если презерватив порвется, что можно получить профилактику в медицинском центре бесплатно, для этого необходимо позвонить и узнать о наличии. Возможность записи к наркологу, возможность помощи для возобновления лечения ВИЧ Бесплатная помощь гинеколога, УЗИ. Можно записаться и получить помощь бесплатно, без паспорта

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

Поговорим о том, как Вас встретили		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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	*****	*****	*****	*	*****	*	*	*	*	**	*****	*	*****	*****	*	*	*

Число звездочек соответствует числу 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		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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

	Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
Выдача мотивационного набора (бесплатные подарки)	*****	*****	*	*	*****	*	**	*	*	**	***	*	*****	*****	*	*	-
Краткое информирование о ВИЧ, других ИППП, путях передачи, способах защиты, сохранению здоровья, пр.	*****	*****	*	*	*****	*	**	*	*	**	***	*	*****	*****	*	*	-
Консультации социального работника/равного консультанта	*****	*****	*	*	*****	*	*	*	*	*	***	*	*****	*****	*	*	-
Психологические консультации	*****	*****	*	*	*****	*	*	*	*	*	***	*	*****	*****	*	*	-
Медицинские консультации	*****	*****	*	*	*****	*	**	*	*	**	***	*	*****	*****	*	*	-
Перенаправления в другие дружественные организации для получения дополнительных услуг	*****	*****	*	*	*****	*	**	*	*	*	***	*	*****	*****	*	*	-
Опрос на риск насилия	*****	*****	*	*	*****	*	*	*	*	*	***	*	*****	*****	*	*	-
Психологические консультации для пострадавших от насилия	*****	*****	*	*	*****	*	*	*	*	*	***	*	*****	*****	*	*	-
Тестирование на ВИЧ	*****	*****	*	*	*****	*	**	*	*	**	***	*	*****	*****	*	*	-
Тестирование на сифилис	*****	*****	*	*	*****	*	**	*	*	**	***	*	*****	*****	*	*	-
Тестирование на гепатит В/С	*****	*****	*	*	*****	*	**	*	*	**	***	*	*****	*****	*	*	-
Социально-правовое сопровождение	*****	*****	*	*	*****	*	*	*	*	*	***	*	*****	*****	*	*	-
Группы взаимопомощи	*****	*****	*	*	*****	*	*	*	*	*	***	*	*****	*****	*	*	-
Консультирование по ДКП и ПКП	*****	*****	*	*	*****	*	**	*	*	**	***	*	*****	*****	*	*	-
Ничего из перечисленного	*****	*****	*	*	*****	*	*	*	*	*	***	*	*****	*****	*	*	-
Другое	*****	*****	*	*	*****	*	*	*	*	*	***	*	*****	*****	*	*	-

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. Выявление потребностей

- **Выявление потребностей также осуществляется на высоком уровне:** вопрос о необходимой помощи задается в 96% (92%) случаев, полное внимание к клиенту зафиксировано на отметке в 100% в обеих волнах, предложение бесплатно пройти тест на ВИЧ прозвучало в 88% случаев.
- **Уточнение запроса посетителя в начале диалога** — пробел в 2 НПП (ЛУН и ЛПН). В Областной автобус (ЛПН 1/2) и Медцентр (Каменноостровский) сотрудник не уточнил в начале, чем может помочь: ЛУН (1/4).
- **Предложение бесплатного теста на ВИЧ** — ключевой стандарт; нарушения зафиксированы в 3 НПП (ЛУН, ЛЖВ и ЛПН). Нарушение стандарта: Большой автобус: ЛУН (2/5), ЛЖВ (1/6); Областной автобус: ЛЖВ (1/2), ЛПН (1/2). Также: Медцентр (Каменноостровский): ЛПН (1/7).

«Другое»	
1 волна	2 волна
В целом информировал даже про отличия вирусов в плане заразности (я просто любопытный и спрашивал про болезни пока ждали результатов тестов), сотрудник охотно просвещал меня Гинеколог ДКП Интересовала консультация по предохранению от ИППП Меня опросили по анкете, в ходе которой выяснилось, что мне нужно Мне нужен был эндокринолог, но в организации его нет Обозначили, что тесты именно на гепатит С, который передается инъекционно, но на гепатит Б не проводят Помощь в регистрации, нужен юрист Сифилис Сотрудница не успела ни спросить, чем мне помочь, ни предложить тестирование, я сам с порога озвучил запрос на тестирование. Она подтвердила, что можно пройти тестирование на ВИЧ, и стала рассказывать, что ещё мне могут предложить. Уточнил о гормональной терапии, предложил консультацию эндокринолога Я приходили вообще по другому вопросу, но вскользь упомянули, что у меня есть проблемы с алкоголем. Сотрудник заметил и предложил консультацию нарколога, когда отвечал на все остальные мои вопросы. До этого меня не посещала идея	Мне подробно рассказали, как можно получить помощь дерматовенеролога или обратиться в медицинский центр Гуманитарного действия Предложили помощь в возобновлении антиретровирусной терапии Сотрудник рассказал про услугу консультации с психологом и рассказал про группы анонимных алкоголиков Сотрудник спросил, есть ли какие-то у меня вопросы, возможно мне не понятно, нужно уточнить Также предложили психологическую консультацию Только про тестирование спросили, больше о потребностях вопросов не задавали Я запросил психологическую консультацию и меня записали Я пришла в тревоге из-за страха, что могу заразиться ВИЧ, т.к. партнер, с которым я планирую сексуальные отношения, с ВИЧ и не принимает таблетки; мне все подробно рассказали о том, когда именно у меня есть риски, а когда не стоит бояться Я спросил про то, какие ещё тесты есть. Сказали - есть на ВИЧ и сифилис

Визит: Выявление потребностей (1/1)

Поговорим о том, как выявили Ваши потребности		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	*	*****	**	*****	*****	*	*	*

• «Обозначили, что тесты именно на гепатит С, который передается инъекционно, но на гепатит В не проводят»

• «Сотрудница не успела ни спросить, чем мне помочь, ни предложить тестирование, я сам с порога озвучил запрос на тестирование. Она подтвердила, что можно пройти тестирование на ВИЧ, и стала рассказывать, что ещё мне могут предложить.

• «Уточнил о гормональной терапии»

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** (86% и 85% во вторую и первую волну соответственно). **Информирование о такой возможности в последующие визиты** прозвучало в 63% и 65% визитов.
- **Выдача мотивационного набора не выполнялась** в 3 НПП; чаще с этим сталкивались ЛУН, ЛЖВ и ЛПН. Нарушение стандарта: Большой автобус: ЛУН (2/5), ЛЖВ (1/6); Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (1/4), ЛЖВ (1/2). Также: «Кабаре»: ЛПН (1/1).
- **Информирование о возможности регулярно получать набор** упускается в 5 НПП (ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП). Данный стандарт нарушен во всех 5 исследованных НПП. Наиболее выражено — Большой автобус: ЛУН (2/5), ЛЖВ (3/6); Маленький автобус ЛРПС (1/2), Областной автобус ЛЖВ (2/2), Медцентр ЛУН (2/4), ЛЖВ (1/2), ЛРСП (2/6), ЛПН (5/7), «Кабаре» ЛПН (1/1).



Сервисы: мотивационный пакет

Выдали ли Вам мотивационный пакет?		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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% визитов в обеих волнах**, преимущественно психологом и социальным работником (50% во второй и 56% и в первой волнах), а не тем же сотрудником, который встретил клиента (38% и 36%). **Содержание консультации варьировалось:** информация о личных рисках и результатах экспресс-тестирования присутствовала более чем в 70% визитов в обеих волнах, а информация о постконтактной профилактике – лишь в 55% и 44% визитов соответственно. **Информированное согласие** на тестирование на ВИЧ в ходе первой волны собирали у 94% клиентов, во второй волне эта доля сократилась до 87%. **Реакция сотрудника на уточняющие вопросы** в ходе обеих волн была преимущественно положительной или нейтральной.
- Анкета дотестового консультирования не заполнялась** в 1 НПП; это касалось ЛУН и ЛРСП. В Медцентре (Каменноостровский) анкета дотестового консультирования не заполнялась: ЛУН (1/4) и ЛРСП (1/6).
- В ряде НПП **тайные покупатели раскрывали свой ВИЧ-положительный статус** (СР, ЛУН и ЛЖВ) — важный контекст для оценки качества консультирования. О своём ВИЧ-положительном статусе рассказали: Большой автобус: СР (1/5), ЛУН (1/5; еще 1 ЛУН не знает статус); Областной автобус: ЛЖВ (1/2). Также: Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (1/3), ЛЖВ (2/2), Другое (1/1 ЛРСП). **Случаи отказа от тестирования** зафиксированы в 5 НПП; реакция сотрудников варьируется: в 3 случаях из 4 сотрудник убедил пройти тест на ВИЧ (Маленький автобус 1 СР, «Кабаре» 1 ЛРСП и 1 ЛПН), что говорит о подготовленности сотрудников к различным ситуациям; в 1 случае сотрудник предложил покинуть низкопороговый пункт (Областной автобус 1 ЛЖВ). 4 варианта ответа «другое» были указаны в первую волну и связаны с пояснениями, то не отказывались от тестирования на ВИЧ.
- Дотестовое консультирование** не проводилось в 1 НПП; в 4 велось, но неполно. Все 4 не проведенных дотестовых консультирования относятся к Медцентру (Каменноостровский): 1 ЛУН, 2 ЛРСП, 1 ЛПН; в остальных НПП фиксируется частичное покрытие тем. Так, наиболее часто (74%) уточнялись личностные риски (в 100% случаев в Большом синем автобусе, в Маленьком автобусе 60% СР и 100% ЛУН, 100% ЛПН; Областной автобус 100% ЛПН, Медцентр 50% ЛУН, 40% ЛРСП, 71% ЛПН, «Кабаре» по 100% ЛРСП и ЛПН). На втором месте 71% – информирование о том, что будут обозначать результаты теста, чаще об этом сообщалось в мобильных пунктах, реже – в Медцентре; на третьем месте 68% – как будет проходить тестирование на ВИЧ, если в мобильных пунктах об этом сообщалось преимущественно в 100%, то в Медцентре – от 30% до 60%. Информация о ДКП и ПКП сообщалась в среднем каждому второму тестируемому, чаще СР, ЛУН, ЛРСП, ЛПН. Все, кто получил разъяснения, отметили, что информация была разъяснена понятно и доступным языком.
- В 5 НПП сотрудник **реагировал на вопросы посетителей о ВИЧ**; реакция в целом корректная. Так, 56% не задавали уточняющих вопросов, а тех 30%, кто задавал, похвалили за ответственное отношение к здоровью; в вариантах «другое» указано: иронизировал об уровне образования; доброжелательно реагировал на все вопросы.
- Подписание **информированного согласия** на тестирование не всегда запрашивалось (13%): нарушения в 2 НПП (ЛУН и ЛПН). В Большом автобусе информированное согласие не подписывалось: ЛУН (1/4); Медцентр (Каменноостровский) информированное согласие не подписывалось: ЛУН (1/2) и ЛПН (3/7). **Реакция на вопросы по информированному согласию** зафиксирована в 3 НПП; преобладает уважительное отношение.

«Другое» (реакция сотрудника на отказ)	
1 волна	2 волна
Не отказывался. Но сотрудник сказал о важности проверки Тестирование не состоялось Я не отказывался Я пришла сама с этим запросом непосредственно	Я рассказала о том, что оказываю секс услуги за деньги, у меня уточнили, употребляю ли я наркотики Мне дали информацию о бесплатной и конфиденциальной помощи врача Меня заинтересовала бесплатная помощь гинеколога
«Другое» (реакция на вопросы о ВИЧ)	
1 волна	2 волна
Задал вопросы как сказать жене про статус На все мои вопросы сотрудник охотно отвечал и понятно рассказывал Сотрудник ответил на все вопросы и предложил ещё информацию Сотрудник Саша отвечал на «тупые» вопросы очень доброжелательно, с удовольствием. Он радовался, когда я говорил, что понял.	Вежливо ответила на все вопросы Дал ответы без особой реакции

Сервисы: дотестовое консультирование (1/4)

		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
	Да, сообщил/а о ВИЧ-положительном статусе	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
В ходе заполнения анкеты я сказал/а о своём 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

Сервисы: дотестовое консультирование (2/4)

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

	Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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)

		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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, которые могут получить люди, инфицированные ВИЧ	****	****	***	*	*****	*	*	*	-	**	**	-	*****	*****	*	*	-
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)

Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР

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 (95% в ходе обеих волн) участников с отрицательным или неизвестным статусом, за исключением 1/1 ЛЖВ (отметил, что не знает свой ВИЧ-статус ранее) в Областном автобусе и 1/6 ЛРСП в Медцентре.
- **Волнение** испытывал в среднем каждый второй ТП и при этом получил поддержку, каждый десятый испытывал волнение, но поддержки не получил (на общем фоне выделяется Маленький автобус, в котором 3 из 5 СР поддержки не получило), а также Медцентр (Каменноостровский), где испытывал волнение, но поддержки не получил один ЛПН (1/7).
- В большинстве случаев (58% во второй волне, 62% в первой) тестирование проводилось **медицинским специалистом, находившимся в отдельном оборудованном помещении**. В 90% визитов результаты теста на ВИЧ сообщал тот же сотрудник, что и проводил тестирование.
- **Послетестовая консультация** проводилась в 83% (90%) визитов, пропущено в 4 НПП. Не проводилась 1/4 ЛУН в Большом автобусе, 1/5 СР в Маленьком автобусе, в Медцентре 2/5 ЛРСП и 2/7 ЛПН, «Кабаре»: ЛРСП (1/1).
- **Содержание послетестовых консультаций варьировалось**: информация о значении результата и безопасном сексуальном поведении присутствовала чаще (в 82% и во второй волне и около 70% - в первой); сведения об особенностях жизни с ВИЧ и схемах лечения — реже (17% во второй волне, 16%-21% - в первой). Предлагали подписаться на информационные ресурсы чаще в Большом синем автобусе, реже – в Медцентре. Таким образом, охват тем варьируется.
- Абсолютное большинство ТП (97% и 95% во второй и первой волнах) было удовлетворено **степенью понятности консультаций**. **Послетестовое консультирование было не вполне понятным** в 1 НПП (ЛЖВ). В Большом автобусе послетестовое консультирование оказалось не вполне понятным: ЛЖВ (1/4).
- **Помощь в снижении поведенческих рисков** предлагалась в 63% случаев в первой волне, во второй волне эта доля стала 93%, по двум волнам 76%. **Не предлагалась**: 2/4 ЛЖВ в Большом автобусе; 1/2 ЛРСП в Маленьком автобусе, 1/2 ЛПН в Областном автобусе, в Медцентре 1/3 ЛУН и 3/5 ЛПН.
- **Договор о социальном сопровождении** предложен двоим ЛЖВ, не получающим АРТ, то есть всем, кто нуждается в возобновлении/назначении лечения в связи с ВИЧ. В единичном случае (Большой синий автобус, ЛЖВ) сотрудник не уточнил, получает ли ТП АРТ, в остальных 4 случаях это было сделано.
- Потребность в **консультации по вопросам жизни с ВИЧ** зафиксирована среди 3 ЛЖВ и 1 ЛУН, все получили нужную консультацию.

«Другое» (информация послетестовой консультации)	
1 волна	2 волна
Да мне рассказали подробно про ДКП, я еще высказал свое возражение, что меня волнует типа что ещё рассказали о видах гепатита и прививках от них, посоветовали сделать прививку О прочих программах для трансгендерных людей, о психологической помощи в центре про период окна рассказали Сотрудник порекомендовал обратиться в Медицинский центр для проведения дообследования	О способах профилактики Предложили прийти через время для того, чтобы пройти тест повторно и убедиться в результате

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

		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	ЛРСП	ЛПН	ЛРСП
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	****	****	****	*	*****	*	*	*	—	**	***	—	* ****	* ****	*	*	—
Кто проводил само тестирование? *	Медицинский специалист, который находился в отдельном оборудованном кабинете/помещении	****	****	****	*	****	*	*	*	—	*	***	—	* ****	* ****	*	*	—
	Другой сотрудник	****	****	****	*	****	*	**	*	—	*	***	—	****	* ****	*	*	—
Кто Вам сообщил результаты теста на ВИЧ-инфекцию? **	Сотрудник, проводивший тестирование	****	****	****	*	*****	*	**	*	—	**	***	—	****	*****	*	*	—
	Другой сотрудник	****	****	****	*	*****	*	**	*	—	**	***	—	****	*****	*	*	—

*

Ответ не был упомянут

*

Ответ был упомянут

—

Вопрос не задавался

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

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

		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
Прошли ли Вы консультацию после получения результата теста?*	Да	****	****	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	****	*****	*	*	-
	Нет	****	****	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	****	*****	*	*	-
Во время этой консультации (послетестовой) Вам рассказали о...**	Результатах теста и их значении	****	***	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	***	*****	—	*	-
	Способах безопасного сексуального поведения	****	***	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	***	*****	—	*	-
	Способах снижения рисков/вреда здоровью при потреблении наркотиков	****	***	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	***	*****	—	*	-
	Особенностях жизни с ВИЧ	****	***	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	***	*****	—	*	-
	Лечении и уходе при ВИЧ	****	***	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	***	*****	—	*	-
	Предложили подписаться на информационные ресурсы	****	***	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	***	*****	—	*	-
	Ничего из этого, просто сообщили результат	****	***	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	***	*****	—	*	-
	Другое	****	***	****	*	****	*	**	*	-	**	***	-	***	*****	—	*	-

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

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

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

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

Уточните, пожалуйста несколько моментов о послетестовой консультации... *		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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)

		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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)

		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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 в 85% визитов сотрудники предлагали провести тестирование не только на ВИЧ, но и на другие инфекции. В итоге **прошли тестирование на сифилис** 88% клиентов в первой и второй волнах, **прошли тестирование на гепатит В/С** - 77% и 65% соответственно. В ходе тестирования в 100% случаев чувствовалось **доброжелательное отношение сотрудников**, результаты теста разъяснили в 80% случаев (это значение чуть увеличилось в сравнении с первой волной, 66%), также в 80% случаев разъяснили нормы безопасного поведения для снижения рисков для себя и окружающих. Ни в одном случае **не было зафиксировано негативного отношения сотрудников**.
- **Тестирование на другие ИППП** порой инициировалось самими тайными покупателями (15%) в ряде НПП — сотрудник не всегда предлагает его проактивно, что зачастую было связано с легендой ТП. Инициировали тестирование самостоятельно: Большой автобус: ЛУН (1/5), ЛЖВ (2/6); Областной автобус: ЛЖВ (1/2). Также: Медцентр (Каменноостровский): ЛРСП (1/6), ЛПН (2/7); «Кабаре»: ЛПН (1/1). В 85% случаев сотрудники сами предлагали провести тестирование на другие ИППП.
- Предложение **теста на сифилис** присутствовало в 88% случаев в 1 и 2 волну, отсутствовало в 4 НПП (ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП). В частности: Маленький автобус: ЛРСП (1/2); Областной автобус: ЛЖВ (1/2). Также: Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (1/4), ЛРСП (2/6); «Кабаре»: ЛПН (1/1).
- Предложение **теста на гепатит В/С присутствовало в 65% случаев в 1 и 89% случаев во 2 волну**, отсутствовало в 5 НПП (СР, ЛУН и ЛЖВ). Данный стандарт нарушен во всех 5 исследованных НПП. Наиболее выражено — Большой автобус: СР (2/5), ЛУН (2/5); а также: Маленький автобус 1/5 СР, 1/1 ЛУН; Областной автобус 1/2 ЛЖВ; Медцентр 1/2 ЛЖВ, 1/6 ЛРСП; «Кабаре 1/1 ЛРСП и 1/1 ЛПН.
- В 82% результат был отрицательным, но в случае положительного результата направили на анализы в поликлинику (1 ЛЖВ Большой автобус, 1 ЛРСП Медцентр), направили к врачу в поликлинику (Медцентр 1 ЛРСП, 1 ЛЖВ), в одном случае (1 ЛЖВ Большой автобус) никакой помощи не предложили.

«Другое» (процедура тестирования)	
1 волна	2 волна
Мне подробно и понятно рассказали, как правильно следить за здоровьем при объявленном мной сексуальном поведении Тесты на гепатит В закончились, но сделали предложили сделать на гепатит С	Меня поддержали в желании распространять информацию
«Другое» (предложенная помощь)	

Сервисы: тестирование на другие инфекции (1/2)

		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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)

Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР

Что из перечисленного о 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 себя и окружающих	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	*	*****	*****	*	—	*
	Чувствовалось доброжелательное отношение	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	—	*
	Чувствовалось негативное отношение	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	—	*
	Ничего из перечисленного	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	—	*
	Другое	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	*	*****	**	*****	*****	*	—	*
Какую помощь Вам предложили, если у Вас оказался положительный результат при тестировании на другие инфекции?*	Результат не был положительным	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	*	*****	*****	*	—	*
	Никакой помощи не предложили	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	—	*
	Направили к врачу, работающем в НКО	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	—	*
	Направили на анализы в поликлинику	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	—	*
	Направили к врачу в поликлинику	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	*	*****	*****	*	—	*
	Другое	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	*	*****	*	*****	*****	*	—	*

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

* Вопрос задавался всем прошедшим тестирование на другие инфекции

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

Сервисы: перенаправление к другим специалистам по запросу

- **Чаще всего – 38% (35%) визитов - перенаправляли к психологу, реже всего – в группы взаимопомощи (10%), к параюристам (8%) и к равному консультанту (14%); в школу пациентов направлений не было.** Из числа **врачей (25%) лидерами по перенаправлению** стали нарколог (62%), гинеколог (31%) и инфекционист (23%); также 8% были направлены к эндокринологу.
- **Информация о том, где найти нужного специалиста,** предоставлялась в большинстве (81% в обеих волнах) случаев, а в 19% информация не предоставлена: Большой автобус 1/5 ЛУН, 2/6 ЛЖВ, Областной автобус 1/2 ЛЖВ, 1/2 ЛПН, Медцентр 2/4 ЛУН, 1/6 ЛРСП, 2/7 ЛПН.
- В большинстве случаев (87% и 89% в первой волне) объяснялся и пошаговый алгоритм доступа. Объяснение **алгоритма попадания к специалисту** не всегда даётся: пробел в 3 НПП (для ЛУН, ЛЖВ и ЛРСП). Нарушение стандарта: Большой автобус: ЛУН (1/5), ЛЖВ (2/6); Областной автобус: ЛЖВ (1/2). Также: Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (1/4), ЛРСП (1/6).

«Другое»	
1 волна	2 волна
Все результаты были отрицательными и меня куда не направили К врачу - инфекционисту К соц. работнику Мне порекомендовали при объявленном мной сексуальном поведении регулярно сдавать мазки, чтобы точно не пропустить какую-то другую ИППП. Так как я трансмужчина без операции на гениталиях, я высказал опасения, что я не смогу сдать подобные анализы Нарколог Не направили Пригласили ещё приходить к ним в случаях рисков Сказали, как записаться к гинекологу в мед.центр и про УЗИ. а еще что можно получить помощь психиатра К соц. работнику, не было на месте, дали контакт Терапевт и нарколог. еще сказали, что в клинике есть эндокринолог, кто возможно в состоянии помочь с моей ситуацией	Дала контакты психолога, проинформировала про все группы с контактами, дала контакт психолога Инфекционист по профилактике ДКП и ПКП К специалисту инфекционисту Мне дали контакты - визитку для того, чтобы я рассказала девушке, которая ВИЧ+ и не принимает таблетки Не направляли Никуда не направили, информации и контактов не дали Отрицательный результат После тестирования и общения с сотрудником направлений не было, но я и не просила Предложили прийти в областной центр для продолжения антиретровирусной терапии , сказала, что там работает

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

		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
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	**	*	-	-	***	-	-	-	-	*	*	-	*	**	*	—	-

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

* Вопрос задавался перенаправленным к врачу

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

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

И еще несколько вопросов о перенаправлении к другим специалистам		Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
		СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСП	ЛПН	ЛРСП	ЛПН	ЛРСП
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, способность доносить информацию простым и понятным языком. В числе недостатков лидирует неудобство расположения НПП (отметил каждый шестой во второй волне и каждый четвертый – в первой).
- Общее впечатление о НПП варьируется по локациям и группам; зафиксированы как позитивные, так и критические оценки.
- Позитивные оценки по НПП: **Большой автобус:** все ЛУН и ЛРСП отметили позитивно все характеристики; среди СР 60% отметили неудобство расположения автобуса, по 80% - доброжелательность, компетентность сотрудников, чувство безопасности и поступление новой информации, остальные 3 характеристики получили 100% положительные оценки; наиболее критичными оказались ЛЖВ, когда 83% отметили доброжелательность, компетентность, стремление помочь и порядок в автобусе, остальные характеристики оценены ниже (см. Приложение 1); **Маленький автобус:** 1 ЛУН положительно оценил все перечисленные характеристики; мнения 5 СР в 100% случаев совпали относительно доброжелательности сотрудников и стремлении говорить понятным языком; меньшее количество (60%) выбрали компетентность, наличие полезной информации, чувство безопасности, а только 40% отметили удобство расположения НПП. **Областной автобус:** среди 2 ЛЖВ мнения совпали (100%) относительно компетентности, стремлении говорить понятным языком, чистоты в автобусе, остальные характеристики отметил 1 ЛЖВ (то есть 50%). 2 ЛПН отметили большинство характеристик, за исключением (50%) компетентности, полезности информации, удобства расположения пункта. **Медцентр:** среди 4 ЛУН все (100%) выбрали только доброжелательность и стремление помочь, каждый второй – компетентность, только 25% узнали что-то новое, остальные параметры выбрали 75%; 2 ЛЖВ выбрали большинство характеристик; 6 ЛРСП в 100% выбрали все характеристики, за исключением удобства расположения (50%) и новой информации (67%); 7 ЛПН в 100% выбрали доброжелательное отношение, остальные характеристики отмечены 71-86% случаев, за исключением «узнал/а полезную информацию» (43%); **«Кабаре»:** по 1 ЛРСП и ЛПН выбрали все характеристики.

«Другое» (что понравилось)	
1 волна	2 волна
Относительно недалеко от центра Сотрудники доброжелательные, задавали вопросы вежливо и корректно. когда я попросил шприцов, они Спросили размер. я сказал, что неважно, но лучше большие. они специально нашли самые большие и выдали. пункт удобно расположен, адрес на сайте указан верно У меня было впечатление, что сотрудники как будто очень рады лично мне. Это очень приятно, Создаёт ощущение безопасности и уверенности, что всё подскажут и во всём помогут, если что. Узнав, что я трансмужчина, сотрудник предложил мне добавить в мотивационный пакет то, что потребуется	Но при этом всём - совершенно невозможно было дозвониться до центра 10-го числа, а дозвонившись 12-го ближайшую запись к наркологу предложили на июнь ?? Очень радуюсь, что пункт есть и там помогают Удобное место, куда могу дойти от метро, даже на улице есть лавочки, где можно подождать. В пакете была таблетница, очень нужная и удобная, мне это важно! Считаю, очень нужное дело делают, хорошо что они есть. Я хотел записаться к психологу, но сначала мне сказали, что и на май уже нет записи, я расстроилась. Но потом сотрудница нашла свободное окошко на онлайн-консультацию на следующий день.

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта

На вопрос «**Что не понравилось?**» ответили 24 ТП из 52 человек, а еще 9 ТП написали свои впечатления (см. таблицу ниже), то есть более половины ТП (55%) не заметили существенных недостатков.

Среди **негативных впечатлений** выделяется: «Низкопороговый НПП расположен неудобно» (СР, ЛУН и ЛЖВ Большой автобус, Маленький автобус, Медцентр); «Ничего нового для себя не узнал/а» (ЛУН Синий автобус, а также ЛУН, ЛЖВ, ЛРПС, ЛПН Медцентр)

- **Проявления стигматизации** зафиксированы в 2 НПП. В Большом автобусе со стигматизацией столкнулись: ЛЖВ (1/6, «задавали неуместные вопросы относительно пола»); Областной автобус – со стигматизацией столкнулись: ЛЖВ (1/2, «я был выпивши, у меня депрессия, не стали делать ест из-за этого»). По сути это не стигматизация, а в первом случае – вопросы анкеты для дотестового консультирования, во втором – соблюдения правил проведения тестирования на ВИЧ.
- **Намерение повторно обратиться в НПП сформировано не у всех:** отказы зафиксированы в 4 НПП (СР, ЛУН и ЛЖВ). Не хотели бы обращаться повторно: Большой автобус: ЛУН (2/5); Маленький автобус: СР (1/5). Также: Областной автобус: ЛЖВ (1/2); Медцентр (Каменноостровский): ЛУН (1/4).
- **Готовность рекомендовать НПП друзьям** не универсальна: нет в 2 НПП (ЛЖВ). В Большом автобусе не готовы рекомендовать НПП друзьям: ЛЖВ (1/6); Областной автобус не готовы рекомендовать НПП друзьям: ЛЖВ (1/2).
- В большинстве случаев (71%) тайным покупателям были переданы контакты для связи (буклеты, визитки) или направления в другие организации (чаще – в мобильных пунктах, реже – в Медцентре).

«Другое» (что не понравилось)	
1 волна	2 волна
<i>В Кабаре шумновато, но терпимо Когда я подошёл к автобусу, я не знал, что мне делать: у меня нет привычки просто входить в стоящие на парковке машины. Я позвонил по телефону, который был указан на сайте, и спросил, что мне делать после того, как я нашёл автобус. Найти легко но расположен не удобно Неудобный вход для маломобильных людей, или с палочками и костылями-совсем не войти туда Рассказывая о предохранении он разделил людей на мальчиков и девочек Флаконы со средами для тестирования стояли открытыми на манипуляционном столе и использовались При проведении теста (соблюдены ли условия хранения?). Контейнер для сбора отходов стоит прямо посередине зоны тестирования на полу</i>	<i>В кабинетах очень яркий белый свет Не было бейджиков. Про услуги не рассказали ничего, даже про врачей, которые у них работают, мотивационные даже не предлагали.</i>
«Другое» (переданная информация)	
1 волна	2 волна
<i>Дали ссылку на их ТГ, где есть расписание автобуса и всё про другие услуги Карточку с идентификационным номером Контакт в телеграмме На бумажке контакт психолога, соц. работника-визитку Сайт и ТТГ ГУМ-действия</i>	<i>QR-код с расписанием автобуса и ТГ-канал Код и номер телефона для записи в медицинский центр Конкретно проговорила куда можно обратиться Контакт нарколога, направление к психологу, направление в Красный Крест, дали на месяц терапию Контакты для вопросов про врачей Личный контакт в ТГ Не дали ничего Номер телефона для записи к врачу Номера телефонов психолога и мед. центра, информацию об электронных ресурсах, где и как их найти. Передал номер по которому позвонить для получения профилактики бесплатно Перечислил устно, какие еще есть организации</i>

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (1/4)

	Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	
Опишите Ваше впечатление о низкопороговом пункте после личной встречи. Что Вам понравилось?	Доброжелательное, спокойное отношение сотрудников, без предубеждения	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
	Хорошие знания и компетентность сотрудников	*****	*****	*****	*	*****	*	*	*	**	*	*****	**	*****	*****	*	*	*
	Сотрудники говорят простым и понятным языком	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
	Видно, что сотрудники действительно хотят помочь	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	*	*****	*****	*	*	*
	Внутренняя обстановка нормальная (чистота, порядок)	*****	*****	*****	*	*****	*	*	*	**	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
	Чувствовал/а себя в безопасности	*****	*****	*****	*	*****	*	*	*	**	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
	Узнал/а полезную для себя информацию	*****	*****	*****	*	*****	*	*	*	**	**	*****	*	*****	*****	*	*	*
	Низкопороговый пункт удобно расположен	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	*	**	*****	*	*****	*****	*	*	*
	Ничего из перечисленного	*****	*****	*****	*	*****	*	*	*	*	*	*****	*	*****	*****	*	*	*
	Другое	*****	*****	*****	*	*****	*	*	*	*	*	*****	*	*****	*****	*	*	*

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

* Ответ
не был упомянут

* Ответ
был упомянут

— Вопрос не задавался

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (2/4)

Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
*****	*****	* *****	*	*****	*	**	*	**	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	* *	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
*****	*****	* *****	*	*****	*	**	*	* *	**	*****	* *	*****	*****	*	*	*
*****	*****	* *****	*	*****	*	* *	*	**	**	*****	**	*****	* *****	*	*	*
*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
*****	*****	* *****	*	*****	*	**	*	**	**	*****	**	*****	*****	*	*	*
*****	*****	* *****	*	*****	*	**	*	**	**	* *****	* *	* *****	* *****	*	*	*
*****	*****	* * *	*	* * *	*	**	*	**	**	*****	**	* * *	* *****	*	*	*
*****	*****	* * *	*	* * *	*	**	*	* *	* *	*****	* *	* * *	* *****	*	*	*
*****	*****	* *****	*	*****	*	**	*	**	* *	* *****	* *	* *****	* *****	*	*	*

А что Вам не понравилось?

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)?*

	Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР
Да	*****	*****	******	*	*****	*	**	*	**	**	****	**	*****	*****	*	*	*
Нет	*****	*****	*****	*	*****	*	**	*	**	**	****	**	*****	*****	*	*	*
Обращались не так, как я представился(-лась), в неправильном гендере, использовали неправильные местоимения	-	-	*	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	—	—	-
Раздражение и напряжение сотрудников	-	-	*	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	—	—	-
Избыточные меры предосторожности (двойные перчатки, маски при обычном осмотре)	-	-	*	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	—	—	-
Демонстрация дистанции	-	-	*	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	—	—	-
Навязывание моральных оценок	-	-	*	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	—	—	-
Обвинение в образе жизни	-	-	*	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	—	—	-
Другое	-	-	*	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	—	—	-
Числу звездочек соответствует число проверок на даннй 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)

Большой «Синий автобус»				«Маленький автобус»				«Областной автобус»		Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, пом 8-Н,				Аутрич в ночной клуб «Кабаре»		Другое
СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛЖВ	ЛПН	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР	ЛПН	ЛРСР

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

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

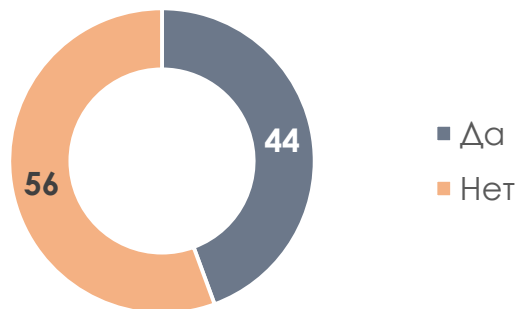
— Вопрос не задавался

Оценка качества консультирования специалистов

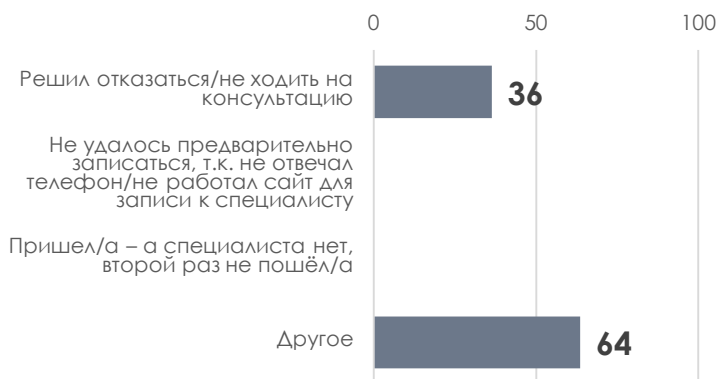
- **Консультации специалистов были назначены большинству участников:** психолог — 20, психотерапевт — 10, параюрист — 4, врач — 13, равный консультант — 7, группа взаимопомощи – 5.
- **Наиболее высокий охват посещениями — у психолога:** 9 из 20 ТП получили консультацию (45%; преимущественно очно), качество оценено на 4.7/5. 80% отказавшихся сделали это самостоятельно. В числе причин непосещения:
 - «Закончился рабочий день, взяли мои контакты, сказали, что психолог позвонит»
 - «Мне достаточно было консультации специалиста в автобусе, мы долго разговаривали, мой страх ушел.»
 - «Не удалось записаться на дату в течение месяца, но планирую записаться и прийти на консультацию психолога в будущем»
 - «Пока получил только контакты, планирую обязательно обратиться»
 - «Предложили записаться в дальнейшем, пока что не записывался»
 - «У меня была запись на консультацию онлайн, но она не состоялась из-за отключения интернета в день консультации»
- **Психотерапевт принял 5 из 5 назначенных (40%, очно, 4.8/5);** трое ТП не получили консультацию в связи с личным отказом, а также «на следующий недели только встреча», «попасть к специалисту можно было после окончания поля», «т.к. я пришел в нерабочее время, записаться попросили в другой день, но по срокам исследования дата не подходит» (Медцентр).
- **Параюрист не принял ни одного из 4 ТП (0%)** — в большинстве случаев специалиста не было на месте (2 ТП Синий автобус), 1 ТП Маленького автобуса указал: «дали визитку специалиста службы сопровождения, четко разъяснили шаги решения моего вопроса».
- **Врача посетил 5 из 13 ТП (34%, преимущественно очно, 5.0/5);** остальные не посетили врача по различным причинам: сами решили не ходить, «позвонила и записалась на начало следующего месяца, сказали, что напомнят о записи за несколько дней», «запись на следующей неделе», «с соцработником договорились о ближайшем посещении ЦС», «планирую записаться в дальнейшем», «тестировался в мобильном пункте, направили к врачу, но запишусь позже».
- **Равного консультанта посетили 4 из 7 ТП (57%, очно, 4.5/5);** остальные не получили по разным причинам: сам решил не ходить, «достаточно было психолога» «не собирался к равному консультанту».

Консультирование: психолог

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=20)



Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=11)

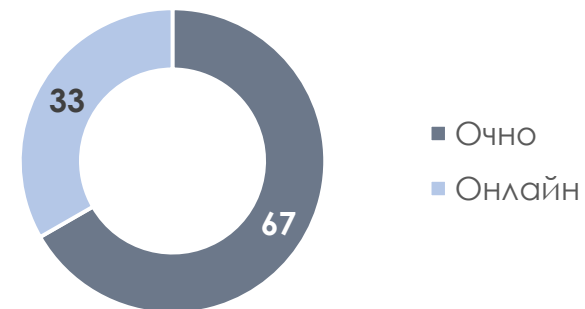


- «Предложили записаться в дальнейшем, пока что не записывался» (ЛПН, Каменноостровский)

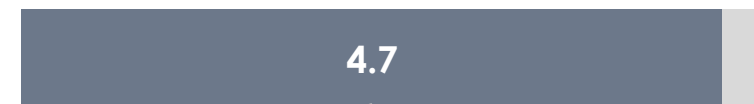
Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=9)



Консультация была проведена очно или онлайн?
(% от прошедших консультацию, N=9)



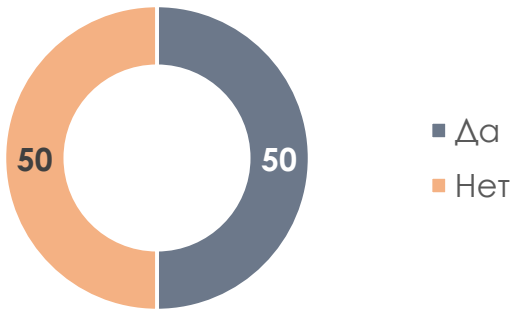
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=9)



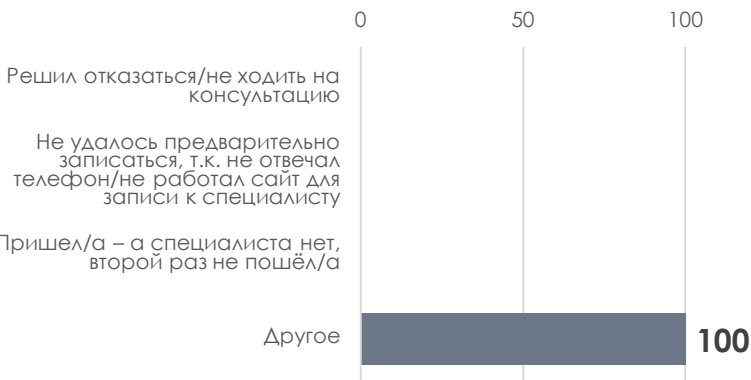
- «Было очень приятно находиться в светлом автобусе, девушка которая со мной общалась психолог, она ни разу не выказала какого-то пренебрежительного отношения ко мне, ответила на все интересующие меня вопросы. Оказала поддержку внимание заботу» (ЛУН, «Большой синий автобус»)

Консультирование: психотерапевт, психиатр по ментальному здоровью

Получили ли Вы консультацию специалиста?
(% от тех, кому была назначена консультация, N=10)

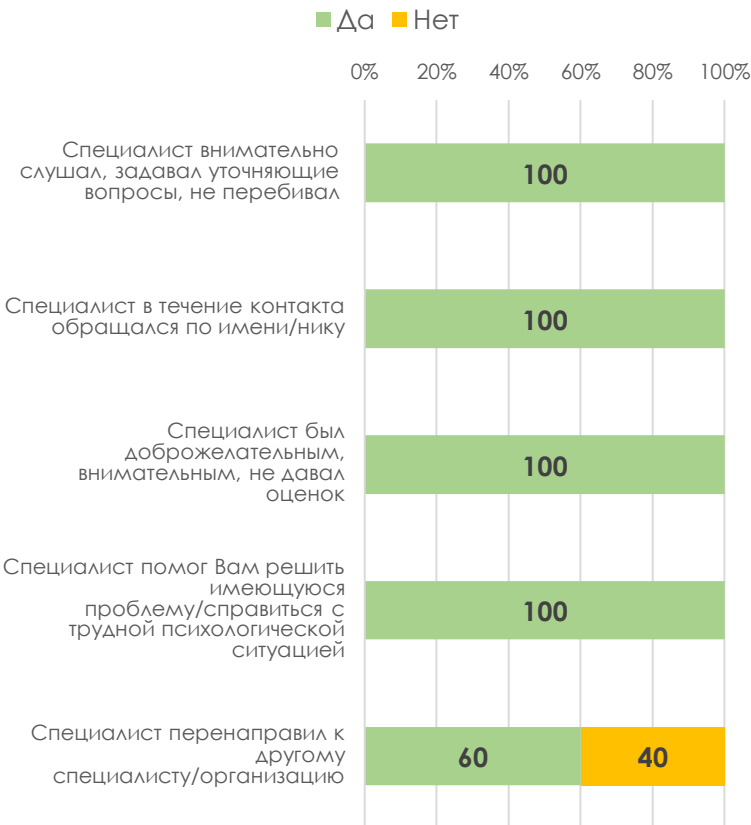


Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=5)

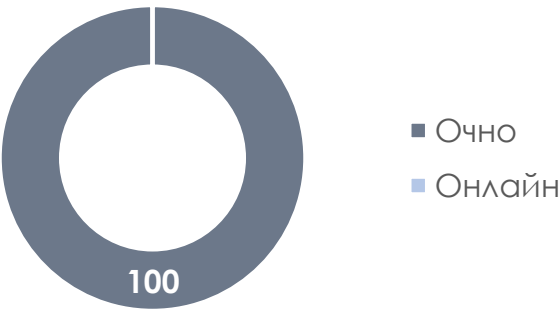


- «Так как я пришёл в нерабочее время, записаться попросили в другой день, но по срокам исследования дата не подходит» (ЛРСП, Каменноостровский)

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



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



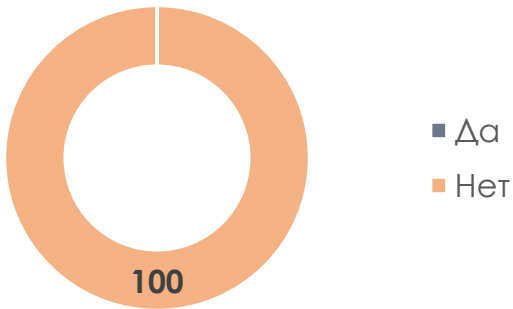
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=5)



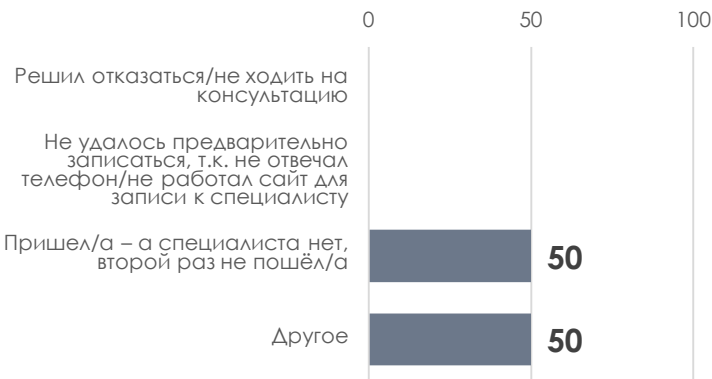
- «Все понравилось помощь больше не требуется, я начала спать» (СР, «Большой синий автобус»)

Консультирование: параюрист

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



Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=4)



- «Дали визитку специалиста службы сопровождения, четко и подробно объяснили шаги, решения моего вопроса.» (ЛРСП, Маленький автобус)

Уточните, пожалуйста, во время консультации...

(% от прошедших консультацию, N=0)

Нет данных

Консультация была проведена очно или онлайн?

(% от прошедших консультацию, N=0)

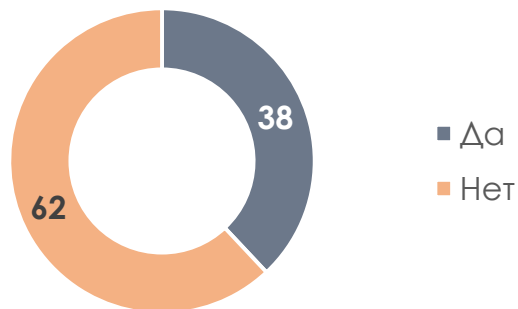
Нет данных

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

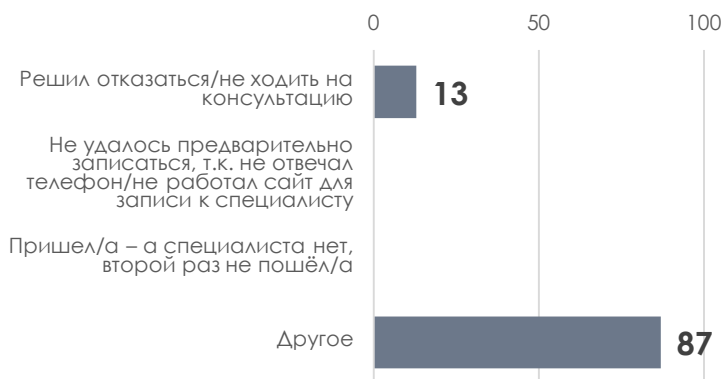
Нет данных

Консультирование: врач

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

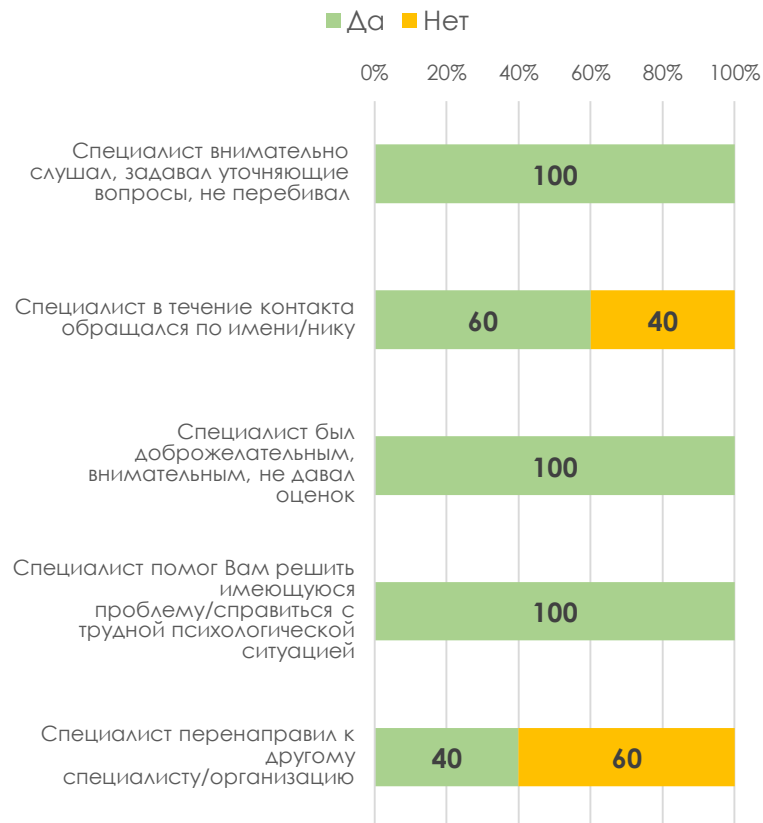


Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=8)

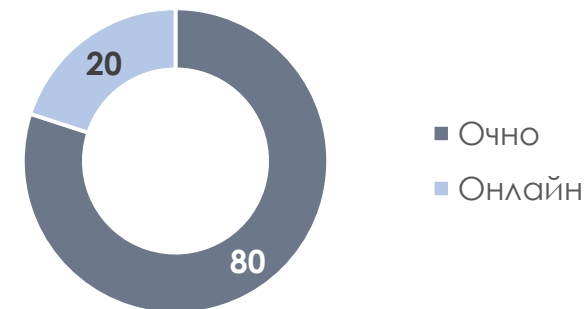


- Планируют записаться в дальнейшем (все КГ)

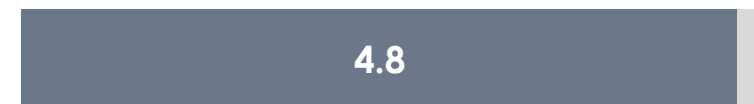
Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=5)



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



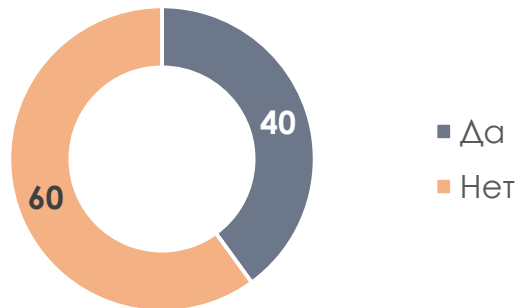
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=5)



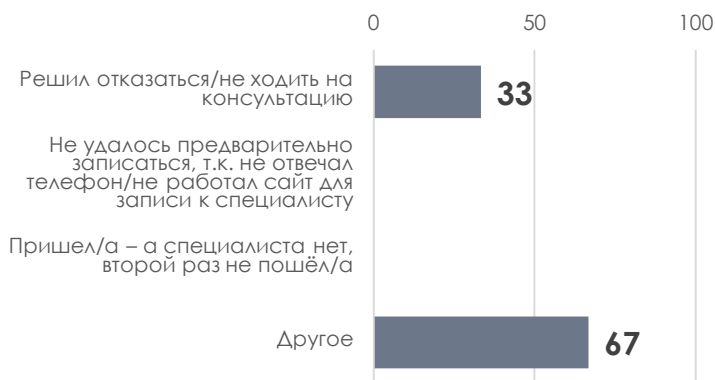
- «Консультация касалась ДКП, инфекционистка все подробно и понятно разъяснила» (ЛПН, Каменноостровский)

Консультирование: равный консультант

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

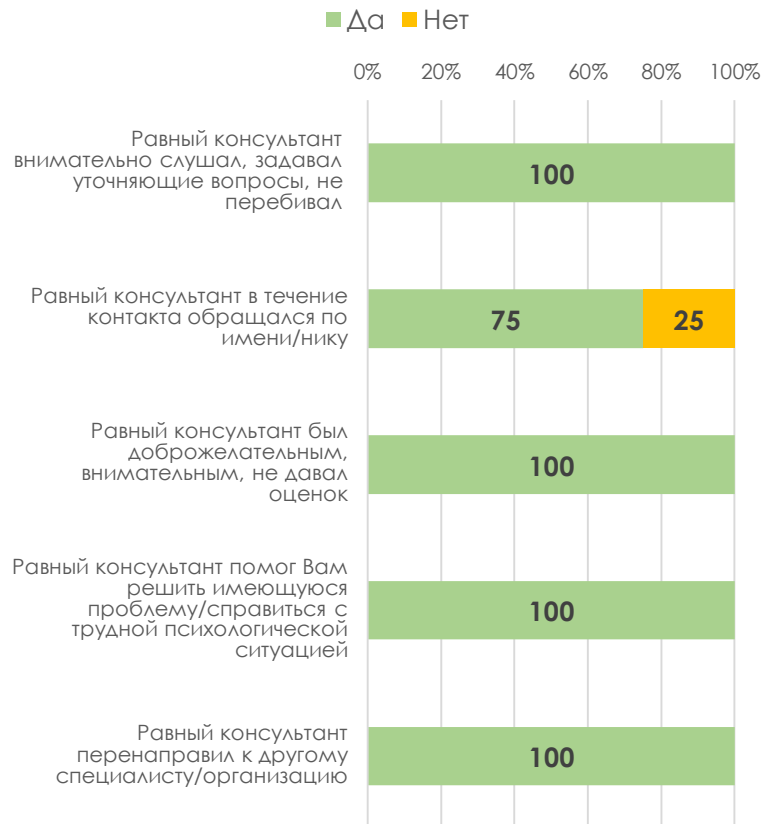


Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=3)

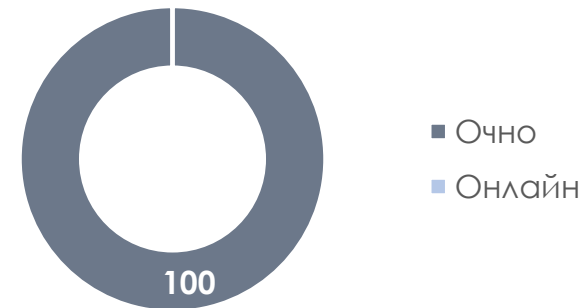


- Не собиралась обращаться (все КГ)

Уточните, пожалуйста, во время консультации...
(% от прошедших консультацию, N=4)



Консультация была проведена очно или онлайн?
(% от прошедших консультацию, N=4)



Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=4)



- «Все прошло спокойно и доброжелательно. Предложили план действий, обозначили моменты, которые требуются для продвижения по плану. Предложили разные способы решения ситуации, беспокоились об анонимности, делали уточняющие звонки.» (ЛУН, «Большой синий автобус»)