

#КАСКАД

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

Консорциум Санкт-Петербурга

I волна, март 2026 года



гуманитарное
действие



АГЕНТСТВО
СОЦИАЛЬНОЙ
ИНФОРМАЦИИ

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

ОГЛАВЛЕНИЕ

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

СПИСОК АББРЕВИАТУР

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

ПРЕАМБУЛА

Авторский коллектив:

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

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

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

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

Источники финансирования

Проект «КАСКАД».

Выражение признательности.

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

Краткое изложение мониторинга

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

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

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

Задачи мониторинга:

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

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

Предмет описания:

Взаимодействие с клиентом и качество оказываемых услуг.

Методология «Тайного покупателя»:

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

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

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

Описание и объем выборки:

Объем выборки составляет N=150:

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

Процедуры сбора данных:

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

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

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

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

Поощрения, используемые в мониторинге:

Бюджетом предусмотрено поощрение «тайных покупателей».

Алгоритм обработки данных:

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

География оказания услуг:

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

СОСТАВ ВЫБОРКИ

В мониторинге услуг Консорциума Санкт-Петербурга приняли участие 26 «тайных покупателей», являющихся представителями следующих КГ населения:

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

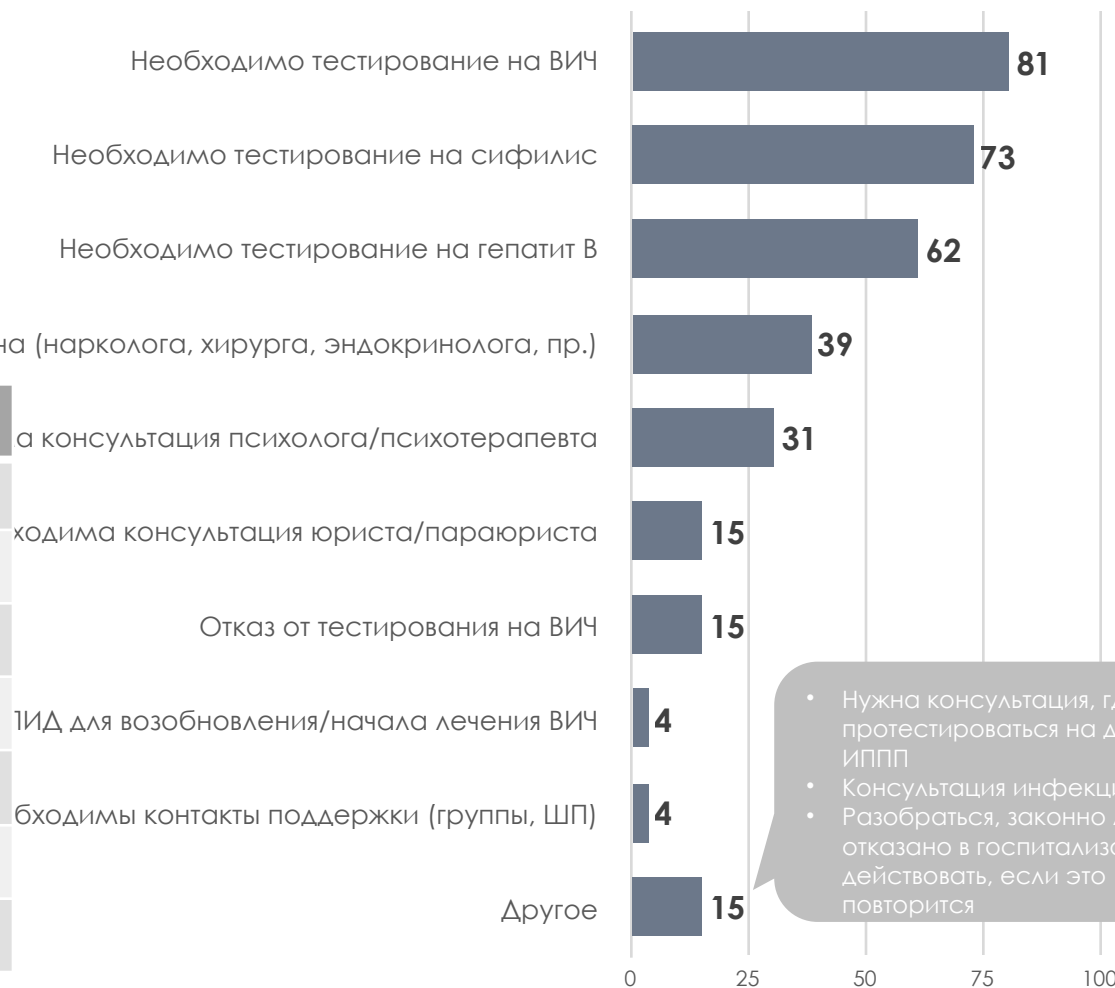
Среди них мужчин – 12 чел, женщин – 8 чел, другое – 6 чел.

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

НП	КГН				
	СР	ЛУН	ЛЖВ	ЛРСР	ЛПН
Большой «Синий автобус»	3	2	5		
«Маленький автобус»	2	1	-	2	-
«Областной автобус»	-	-	-	-	2
Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская	-	2	-	2	3
Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	-	-	-	-	1
Другое (Онлайн/Коломяги)*	-	-	-	1	-

* Не входит в Консорциум Санкт-Петербурга

Составляющие легенды «Тайных покупателей», %



- Нужна консультация, где можно протестироваться на другие ИППП
- Консультация инфекциониста
- Разобраться, законно ли было отказано в госпитализации и как действовать, если это повторится

РЕЗЮМЕ

Внешняя среда

- **Затруднённая навигация (38%).** Основные сложности: «Синий автобус»: недоступность по указанному адресу и по телефону для уточнения местонахождения (ЛЖВ); Медцентр: вход со двора, есть другие организации, нет указателя организации (ЛПН); Маленький автобус: не отмечен на эл.картах, нет телефона для уточнения (СР); «Кабаре»: отсутствует вывеска. Расписание работы всех мобильных пунктов есть в интернете. Предварительная запись отсутствует на Маленьком автобусе; в остальных НП она, в основном, имеется, по телефону; только в медцентре на возможность записаться онлайн указал 1 ТП.

Внутренняя среда

- **Атмосфера в Медицинском центре и мобильных пунктах** оценивается позитивно большинством посетителей, везде сотрудники имеют опрятный внешний вид, сосредоточены на клиенте. Дискомфорт зафиксирован у отдельных ЛЖВ в «Большом синем автобусе» (долгое ожидание, нехватка приватности, физический дискомфорт), у ЛРСП в «Маленьком автобусе» (физический дискомфорт), а также у ЛУН в Медицинском центре (психологический дискомфорт, недостаток информации).

Установление контакта

- **Приветствие и доброжелательность** фиксируются в большинстве случаев, однако, встречаются случаи непредставления сотрудниками и отсутствие обращения к ТП по имени. Во всех мобильных пунктах созданы УИК и записаны на карточку клиента, в Медцентре УИК не всегда создан (ЛУН, ЛРСП) и ни для одного из ТП не внесен в карточку клиента. Наиболее развернутое информирование об услугах отмечается на мобильных пунктах (все автобусы), менее полно тайные покупатели были проинформированы в Медицинском центре, в особенности это относится к ЛУН.

Мотивационный пакет

- **Выдаётся в большинстве случаев на всех мобильных пунктах и в Медцентре.** Пакет не предоставлялся 1 ЛЖВ и 1 ЛУН («Синий автобус») и ЛПН (аутрич «Кабаре», Медцентр). Информирование о бесплатной доступности при повторных визитах — несистемное.

Дотестовое консультирование

- **Дотестовое консультирование и заполнение анкеты проводится во всех НП,** за исключением единичных случаев в Медцентре; **принцип добровольности тестирования соблюдается.** Темы личных рисков и ДКП/ПКП охватываются непоследовательно — около половины ЛРСП и ЛПН в Медицинском центре их не получили.

Тестирование на ВИЧ

- **Тестирование прошло большинство участников;** тестирование чаще проводил медицинский специалист, но отмечены случаи проведения тестирования тем же специалистом, который проводил дотестовое консультирование. При тестировании 13 человек испытывали волнение и получили поддержку, двое – не поучили (1 СР в Маленьком автобусе и ЛПН в Медцентре). Договор о соц. сопровождении предлагался в «Большом синем автобусе» (2 ЛЖВ). Послетестовое консультирование

проводилось для большинства прошедших тестирование, но в 2-х случаях из 17 не проводилось: СР в Маленьком автобусе и ЛПН в Медцентре.

Тестирование на другие инфекции

- **Активно предлагается, тестирование на сифилис пройдено чаще в сравнении с тестированием на гепатит В.** Дотестовое консультирование проводится; отмечена меньшая информационная насыщенность консультирования в отношении ЛПН и ЛУН (Медцентр). При положительном результате осуществлялось перенаправление для сдачи анализов в поликлинике или к специалисту НКО (социальному работнику).

Перенаправление

- **Реализуется на всех НП.** Алгоритм доступа к специалисту разъяснялся в большинстве случаев; единичные случаи его отсутствия — у ЛУН и ЛПН (Медцентр), 1 ЛЖВ (Синий автобус).

Общее впечатление

- **Преимущественно положительное.** Единственный случай стигматизации — ЛЖВ в «Синем автобусе» (некорректные вопросы о гендере). Все участники, независимо от группы и низкопорогового пункта, готовы рекомендовать их своему окружению, большинство - намерены повторно обращаться в низкопороговые пункты НКО, за исключением 1 ЛЖВ в Синем автобусе, 1 СР в Маленьком автобусе, 1 ЛУН в Медцентре.

Консультации специалистов

- **Реальный охват:** психолог: 4/9 (44%), психотерапевт: 2/5 (40%), РК: 2/5 (40%), врач: 1/7 (14%). Параюрист: 0/3 — специалист отсутствовал.

РЕКОМЕНДАЦИИ

- **Обеспечить стабильное присутствие/доступ к параюристу;** оптимизировать графики/сроки приемов специалистов с целью приема клиентов в короткие сроки.
- **Стандартизировать протокол установления контакта:** обеспечить обязательную запись уникального кода на карточку и передачу её клиенту. Подчеркнуть необходимость представляться по имени и уточнять имя клиента.
- **Обеспечить доступность и выдачу мотивационного пакета на всех пунктах для всех КГН;** информировать каждого клиента о его бесплатной доступности при последующих визитах.
- **Стандартизировать содержание дотестового и посттестового консультирования:** личные риски и ДКП/ПКП следует включить в обязательный протокол дотестовой консультации.
- **Подчеркнуть необходимость предложения** договора о социальном сопровождении для ВИЧ+, а также возможности получения услуг в Медицинском центре.
- **Подчеркнуть для сотрудников необходимость** снижения стигматизирующего поведения (1 случай с ЛЖВ), а также оказания психологической поддержки при проведении тестирования.
- По возможности обеспечить удобство входа в Синий автобус **для маломобильных граждан.**

Клиентский путь: Санкт-Петербург

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



1 Тестирование на ВИЧ

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



Да: 19 | Нет: 2

2 Отказ от тестирования на ВИЧ

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



Да: 1 | Нет: 3

Реакция: *Убедил пройти тест* (1)

3 Тестирование на сифилис

В легенде: **19 ТП (73.1%)** | Не в легенде: 7 ТП (26.9%)



Да: 17 | Нет: 2

4 Тестирование на гепатит В

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



Да: 13 | Нет: 3

5 Консультация врача

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



Да: 1 | Нет: 9

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

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (4)

Причина: *Планируют записаться в дальнейшем* (4)

6 Консультация психолога / психотерапевта

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



Да: 4 | Нет: 4

Оценка: **5.0/5** ★★★★★

Психолог: **3/8 (38%) 5.0★**

Психотерапевт: **2/8 (25%) 4.5★**

Причина: *Отказался от консультации* (3)

Причина: *Планируют записаться в дальнейшем* (1)

7 Консультация юриста / параюриста

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



Да: 0 | Нет: 4

Причина: *Не перенаправлен к специалисту* (2)

Причина: *Специалиста не было на месте* (1)

8 Сопровождение в Центр СПИД

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



Да: 1 | Нет: 0

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

9 Контакты поддержки (группы, ШП)

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



Да: 0 | Нет: 1



ПОДРОБНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внешняя среда

- Только 62% представителям КГН удалось «легко» найти низкопороговый пункт. Среди сложностей при поиске НП наиболее актуальными являются: для мобильных пунктов (Синий и Маленький автобус) - **недоступность по телефону для уточнения местонахождения (ЛЖВ, СР); Синий автобус - отсутствие по указанному адресу (ЛЖВ); Медцентр: вход со двора, отсутствие вывески (ЛПН).**
- Среди «других» вариантов ответов указаны: **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); отмечено также, что выбор Синего автобуса для ЛЖВ был обусловлен наличием разных удобных локаций, приближенных к месту проживания; работают в вечернее время, можно успеть после работы. **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).
- **Расписание работы мобильных пунктов** (трёх автобусов) есть в интернете – так ответили фактически все представители КГН (только 1 затруднившийся ответить из 17 ТП, это СР, Маленький автобус)
- **Предварительная запись** отсутствует на «Маленьком автобусе» (СР); один из двух ЛУН на «Синем автобусе» считает, что предварительная запись отсутствует, остальные респонденты из числа СР, ЛЖВ и ЛУН подтвердили эту возможность; относительно Областного автобуса все ЛПН затруднились дать оценку возможности предварительной записи; 6 ТП из числа ЛУН, ЛРСП, ЛПН подтвердили возможность предварительной записи в Медцентре, 1 ТП из числа ЛПН ответил отрицательно.
- Основной способ предварительной записи – **по телефону**; только 1 ЛУН отметил возможность записаться онлайн – в Медцентре.



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

		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская	Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/Колямаги)		
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	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	-	-	**	**	-	-	-	*	-	**	*	*

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

* Вопрос задавался столкнувшимся с трудностями

* не указана локация

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

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

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Визит: пассивный сервис Консорциума. Внутренняя среда

- **В целом внутренняя обстановка оценивается положительно** большинством посетителей на всех пунктах. Сосредоточенность сотрудников на клиенте и их опрятный внешний вид зафиксированы повсеместно.
- **Во всех НП отмечаются высокие оценки внутренней среды** (т.е. встречаются единичные отрицательные ответы): везде сотрудники имеют опрятный внешний вид; **в Медицинском центре:** ЛРСП и ЛПН единодушно отметили приятную атмосферу, наличие комфортного места ожидания, опрятный внешний вид сотрудников и настроенность на клиента; **в Синем, Областном и Маленьком автобусе:** сотрудники всегда были сосредоточены на клиенте, в большинстве случаев на мобильном пункте было приятно находиться.
- **Среди факторов дискомфорта названы:** **в «Синем автобусе»:** часть ЛЖВ отметили отсутствие комфортного места для ожидания, долгое ожидание, недостаток приватности, физический дискомфорт, связанный с местными условиями, и скопление других посетителей; среди «других» вариантов 1 ЛЖВ указал неудобный узкий проход, особенно затруднительный для людей с ограниченными возможностями. Представитель ЛРСП отмечает в отношении **«Маленького автобуса»** физический дискомфорт, а ЛУН в адрес **Медицинского центра** – психологический дискомфорт (страх перед тестированием) и недостаток информации.



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

Опишите некоторые стороны обстановки на низкороговом пункте		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская		Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП
В низкороговом 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, помещение 8-Н, м. Петроградская	Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛРСП
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											

* Вопрос задавался тем, кому было неприятно находиться в НП

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Визит: работа сотрудника при личной встрече. Установление контакта

- **Установление контакта в целом соответствует стандартам:** приветствие, создание УИК фиксируются практически повсеместно.
- **В Синем автобусе:** наиболее полно протокол первичного контакта соблюдается применительно к **ЛУН:** все базовые элементы — от приветствия до создания уникального кода — были отмечены ТП. Для **СР** характерен тот же тренд, однако в единичном случае сотрудник не назвал своё имя. Наиболее проблемное отношение к себе выявлено среди **ЛЖВ:** в одном случае из пяти ТП не встретили, не поздоровались, не спросили имя и в дальнейшем не обращались по имени, не всегда вели диалог спокойно и доброжелательно; в 4 случаях из 5 сотрудник не назвал свое имя, в 3 случаях из 5 не рассказал об организации и услугах и указал место, где можно подождать; в единичных случаях отмечено обращение на «ты», что показалось ТП неприемлемым. Для всех КГН был создан УИК и записан в карточку клиента.
- **В Маленьком автобусе:** все **СР** отметили положительно все элементы установления контакта, за исключением одного случая непредставления сотрудника по имени; все ТП из числа **ЛУН** отметили положительно все элементы установления контакта; все ТП из числа **ЛРСР** также положительно отметили все элементы, за исключением одного случая необращения по имени. Для всех КГН был создан УИК и записан в карточку клиента.
- **В Областном автобусе** все ТП из числа **ЛПН** отметили положительно все элементы установления контакта, за исключением одного случая исключения обращения по имени/нику. УИК создан и записан в карточку клиента.
- **В медицинском центре** все ТП из числа **ЛУН, ЛРСР, ЛПН** были встречены, проведены до места оказания услуги, с ними поздоровались, проводили к месту ожидания. В остальных случаях были отступления от протокола установления контакта: по одному случаю из двух для **ЛУН** сотрудник не назвал своего имени и не спросил, как обращаться к клиенту, не рассказал об организации и услугах; **ЛРСР** – в одном случае из двух время ожидания составило более 15 минут; **ЛПН** – в двух случаях из трех сотрудник не назвал своего имени, в одном случае из трех не называл ТП по имени/нику и время ожидания составило более 15 минут. Для двух из двух **ЛУН** и одного из двух **ЛРСР** не был создан УИК, ни для одного представителя КГН из числа ТП **не была создана карточка с УИК.**
- **В ночном клубе «Кабаре»** соблюдались все стандарты установления контакта.
- Для ТП, отметивших, что при установлении контакта сотрудник проинформировал об организации и услугах, задавался вопрос о **перечне оказываемых в проекте услуг** (слайд 19). Наиболее развернутое информирование отмечается на мобильных пунктах (все автобусы), менее полно тайные покупатели были проинформированы в Медицинском центре, в особенности это относится к **ЛУН.**

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, помещение 8-Н, м. Петроградская	Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)		
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛРСП	
Когда Вы пришли, Вас сразу встретили и проводили до места оказания услуги	Да	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*
	Нет	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*
Сотрудник поздоровался	Да	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*
	Нет	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*
Сотрудник назвал свое имя	Да	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*
	Нет	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*
Сотрудник спросил, как к Вам обращаться	Да	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*
	Нет	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*
Во время Вашего визита сотрудник называл Вас по имени (или так, как Вы представились)	Да	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*
	Нет	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

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

Поговорим о том, как Вас встретили		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП
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	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	*

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 (3/3)

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

Перечислите, пожалуйста, все услуги, о которых упомянул сотрудник

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

- **Синий автобус:** ТП из числа всех трех КГН, посетивших его, отметили, что в начале диалога сотрудник поинтересовался, чем может помочь и в дальнейшем внимательно слушал, задавал уточняющие вопросы. Всем пришедшим ТП, кроме 1 из 1 ЛУН и 1 из 5 ЛЖВ, сотрудник предложил пройти тестирование на ВИЧ. (примечание: ВИЧ-статус ТП на этом этапе контакта не известен)
- **Маленький автобус:** у всех СР, ЛУН и ЛРСП сотрудники поинтересовались, чем могут помочь, внимательно слушали и задавали уточняющие вопросы, предложили пройти тестирование на ВИЧ.
- **Областной автобус:** у одного из двух ЛПН сотрудник не спросил, чем может помочь, поскольку ТП сам активно вступил в диалог (см. слайд 21, открытый вариант ответа). В одном случае из двух не предложено тестирование на ВИЧ.
- **Медицинский центр:** У одного ЛУН из двух сотрудник не поинтересовался, чем может помочь ; в остальных случаях ответы положительные; ТП из числа ЛРСП и ЛПН положительно ответили на все вопросы.
- **Ночной клуб «Кабаре»:** не предложено тестирование на ВИЧ; в остальном соблюдались все стандарты выявления потребностей.



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, помещение 8-Н, м. Петроградская		Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП
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»

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

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

Сервисы: мотивационный пакет

- **Мотивационный пакет выдавался большинству ТП** на всех трёх автобусах («Синий», «Маленький», «Областной») и в Медицинском центре (Каменноостровский).
- **Мотивационный пакет не предоставили** 1 ЛЖВ и 1 ЛУН (в «Синем автобусе»), а также ЛПН (в Медцентре и при аутрич выходе в «Кабаре»)
- **Информирование о бесплатной доступности набора при каждом последующем посещении носило непоследовательный характер:** в Медицинском центре (Каменноостровский) об этом ЛПН не сообщали; в Синем автобусе - также сообщалось не во всех случаях (ЛУН и ЛЖВ); в Маленьком автобусе о возможности не сообщили 1 ЛРСП.



Сервисы: мотивационный пакет

Выдали ли Вам мотивационный пакет?		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская	Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)		
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП
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

- **Дотестовое консультирование проводилось во всех низкопороговых пунктах**, кроме двух случаев в Медицинском центре (ЛУН и ЛПН); анкета с уточняющей информацией о клиенте заполнялась систематически, кроме 1 случая с ЛРСП в Медицинском центре.
- **В мобильных пунктах (автобусах)** распространена практика, когда дотестовое консультирование проводится преимущественно другим специалистом (психолог/социальный работник), нежели встретившим; исключение составляет Маленький автобус, где чаще дотестовое консультирование проводится тем же специалистом, который встретил ТП. В Медицинском центре доминирует смешанная практика, когда дотестовое консультирование проводится как встретившим сотрудником, так и социальным работником/психологом, либо третьим специалистом, который не представился.
- **Содержание консультации варьировалось:** информация о процедуре и значении результатов теста присутствовала в большинстве случаев; информирование о личных рисках и ДКП/ПКП носило избирательный характер — в совокупности около половины ЛРСП и ЛПН в Медицинском центре этих сведений не получили. Все участники тестирования свидетельствовали о том, что информация была разъяснена простым и доступным языком.
- В одном случае (ЛРСП, «Кабаре») ТП **отказался от тестирования** на ВИЧ; сотрудник убедил его протестироваться. В Синем автобусе 1 СР, 1 ЛЖВ и 1 ЛУН сообщили о своем ВИЧ+ статусе и тестирование не проходили. Остальные ЛЖВ отметили, что точно не знают свой статус (согласно легенде) и проходили тестирование на ВИЧ. В «других вариантах ответов» ТП Синего автобуса указали, что *«не отказывались от тестирования и сам/а пришли с этим запросом»*; в Маленьком автобусе *«сотрудница подчеркнула, что это важно»*; в Медцентре в одном случае (ЛПН) тестирование не состоялось, причины не указаны. Таким образом, можно предположить, что принцип добровольности тестирования на ВИЧ в Консорциуме Санкт-Петербурга соблюден, сотрудники обращают внимание клиентов на важность знания своего ВИЧ-статуса.
- **Информированное согласие** на тестирование подписывалось на всех низкопороговых пунктах, кроме 1 случая с ЛПН в Медцентре. Реакция персонала на уточняющие вопросы по ИС, которые были заданы на всех ТП, была одобрительной, в одном случае нейтральной; признаков раздражения или нетерпения со стороны сотрудников на уточняющие вопросы не зафиксировано.



Сервисы: дотестовое консультирование (1/4)

		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	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	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	*
В ходе заполнения анкеты я сказал/а о своём ВИЧ-положительном статусе	Да, сообщил/а о ВИЧ-положительном статусе	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	*
	Нет, у меня на момент тестирования был отрицательный ВИЧ-статус	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	*
	Я точно не знаю свой ВИЧ-статус	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	*

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

* Вопрос задавался заполнявшим анкету

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Сервисы: дотестовое консультирование (2/4)

	Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП	
Если Вы отказались от проведения тестирования на ВИЧ, как отреагировал сотрудник?*	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

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Сервисы: дотестовое консультирование (3/4)

		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП
Сотрудник (или социальный работник, психолог) провел дотестовое консультирование, в ходе которого он рассказал о...*	Дотестовое консультирование НЕ ПРОВОДИЛОСЬ	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
	Как будет проходить тестирование на ВИЧ	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
	Что будут обозначать результаты экспресс-теста	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
	ВИЧ-инфекция и пути передачи	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
	Уточнил личные риски	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
	Дал информацию о доконтактной профилактике	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
	Дал информацию о постконтактной профилактике	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
	Другое	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
Вам понятно и доступно объяснили информацию? **	Да	**	*	***	**	*	*	**	-	*	**	*	-
	Нет	**	*	***	**	*	*	**	-	*	**	*	-

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, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП	
Задавали ли Вы уточняющие вопросы о возможностях передачи ВИЧ*	Не задавал/а уточняющего вопроса по данной теме	**	*	***	**	*	*	**	-	*	**	*	-
	Похвалил за ответственное отношение к здоровью	**	*	***	**	*	*	**	-	*	**	*	-
	Иронизировал относительно страхов или неведения	**	*	***	**	*	*	**	-	*	**	*	-
	Проявил раздражение, нетерпение	**	*	***	**	*	*	**	-	*	**	*	-
	Дал ответы без особой реакции	**	*	***	**	*	*	**	-	*	**	*	-
	Другое	**	*	***	**	*	*	**	-	*	**	*	-
Подписывали ли Вы информированное согласие на тестирование на ВИЧ-инфекцию?*	Да	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
	Нет	**	*	***	**	*	*	**	*	*	***	*	-
Задавали ли Вы уточняющие вопросы по пунктам информированного согласия. Какова была реакция на ваши вопросы?*	Не задавал/а уточняющего вопроса по данной теме	**	*	***	**	*	*	**	*	*	**	*	-
	Похвалил за ответственное отношение к здоровью	**	*	***	**	*	*	**	*	*	**	*	-
	Иронизировал относительно страхов или неведения	**	*	***	**	*	*	**	*	*	**	*	-
	Проявил раздражение, нетерпение	**	*	***	**	*	*	**	*	*	**	*	-
	Дал ответы без особой реакции	**	*	***	**	*	*	**	*	*	**	*	-
	Другое	**	*	***	**	*	*	**	*	*	**	*	-

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

* Вопрос задавался всем прошедшим дотестовое консультирование

** Вопрос задавался всем подписывавшим информированное согласие

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов

- **Тестирование на ВИЧ** прошло большинство участников с отрицательным или неизвестным статусом, за исключением 1 ЛРСП в медцентре.
- **Тестирование проводилось:** в Синем автобусе – медицинским специалистом для всех ТП; в Маленьком автобусе – в большинстве медицинским специалистом, кроме 1 случая ЛРСП («тот же сотрудник») и 1 ЛУН «другой специалист»; в Областном автобусе – медицинским специалистом и другим сотрудником (ЛПН); в Медицинском центре – в двух случаях медицинским специалистом (ЛУН и ЛПН), в четырех случаях – тем же специалистом (ЛУН, ЛРСП, ЛПН).
- **Результаты тестирования** сообщались на всех НП тем же сотрудником, который проводил тестирование, за исключением 2 случаев в Синем автобусе, когда двум ЛЖВ результаты сообщил другой сотрудник.
- **Волнение** испытывали 13 ТП и получили поддержку, двое – не получили (СР Маленький автобус и ЛПН Медцентр)
- **Послетестовое консультирование проводилось для всех прошедших тестирование, за исключением** 1 СР в Маленьком автобусе и 1 ЛПН в Медцентре.
- **Содержание послетестовых консультаций варьировалось:** информация о значении результата и безопасном поведении присутствовала чаще; сведения об особенностях жизни с ВИЧ и схемах лечения — реже. Наиболее широкий спектр информации предоставлялся в **мобильных пунктах**, где также предлагали подписываться на информационные ресурсы большинству ТП. В **Медицинском центре** хуже всех были проконсультированы ЛУН, им давался минимум информации (способы снижения рисков и информационные ресурсы), а в одном случае просто сказали о результатах; для ЛРСП и ЛПН была предоставлена информация о результате и краткая информация о способах безопасного сексуального поведения – ничего более. При аутрич выходе в **«Кабаре»** были сообщен результат, предоставлена информация о способах снижения вреда здоровью и безопасном сексуальном поведении, информационные ресурсы.
- Среди **«других вариантов ответов»** названы: в **Медцентре:** *«мне рассказали подробно про ДКП, я еще высказал свое возражение, что меня волнует типа что не доверяю ДКП и все равно буду использовать презерватив. Со мной обсудили тему доконтактной профилактики, рассказали, что это такое еще раз и что это проверенный способ»;* *«о прочих программах для трансгендерных людей, о психологической помощи в центре».* В **Областном автобусе:** *«ещё рассказали о видах гепатита и прививках от них, посоветовали сделать прививку, потому что у меня повышенный риск»;* *«сотрудник порекомендовал обратиться в Медицинский центр для проведения дообследования».* В **Синем автобусе:** *«про период окна рассказали».*
- **Договор о социальном сопровождении** предлагался в Синем автобусе (2 ЛЖВ).



Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов (1/4)

		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛПН	ЛРСР
Прошли ли Вы тестирование на ВИЧ-инфекцию?*	Да	**	*	*****	**	*	**	**	**	**	***	*	-
	Нет	**	*	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	-
Если Вы испытывали волнение или другие чувства во время тестирования, обратил ли на это внимание медицинский работник и поддержал Вас? **	Не испытывал(-а) чувства волнения	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-
	Испытывал(-а) чувство волнения, но поддержки не получил(-а)	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-
	Испытывал(-а) чувство волнения и получил(-а) поддержку	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-
Кто проводил само тестирование? **	Тот же самый сотрудник	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-
	Медицинский специалист, который находился в отдельном оборудованном кабинете/помещении	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-
	Другой сотрудник (укажите)	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-
Кто Вам сообщил результаты теста на ВИЧ-инфекцию? **	Сотрудник, проводивший тестирование	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-
	Другой сотрудник	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-

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

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

** Вопрос задавался всем прошедшим тестирование

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на ВИЧ-инфекцию и сообщение результатов (2/4)

		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП
Прошли ли Вы консультацию после получения результата теста?*	Да	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-
	Нет	**	*	*****	**	*	**	**	**	*	***	*	-
Результатах теста и их значении		**	*	*****	*	*	**	**	**	*	**	*	-
Способах безопасного сексуального поведения		**	*	*****	*	*	**	**	**	*	**	*	-
Способах снижения рисков/вреда здоровью при потреблении наркотиков		**	*	*****	*	*	**	**	**	*	**	*	-
Во время этой консультации (послетестовой) Вам рассказали о...**	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 (3/4)

Уточните, пожалуйста несколько моментов о послетестовой консультации... *		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП
Во время послетестового консультирования Вам всё было понятно	Да	**	*	*****	*	*	**	**	**	*	**	*	-
	Нет	**	*	*****	*	*	**	**	**	*	**	*	-
Вам предложили помощь в снижении поведенческих рисков	Да	**	*	*****	*	*	**	**	**	*	**	*	-
	Нет	**	*	*****	*	*	**	**	**	*	**	*	-
Вам предложили заключить Договор о социальном сопровождении для решения вопросов, связанных с началом лечения или возобновлением лечения в Центре СПИД	Да	**	*	*****	*	*	**	**	**	*	**	*	-
	Нет	**	*	*****	*	*	**	**	**	*	**	*	-

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

* Вопрос задавался всем прошедшим послетестовую консультацию

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Сервисы: тестирование на другие инфекции

- **Тестирование на другие инфекции (сифилис, гепатит В)** активно предлагалось на большинстве пунктов: в Синем автобусе два ЛЖВ и один ЛПН в Медцентре запросили тестирование сами. Тестирование на сифилис проходило чаще (23 ТП прошли и 3 не прошли) в сравнении с тестированием на гепатит В (17 ТП прошли и 9 не прошли).
- **Процедура тестирования** повсеместно сопровождалась подробными объяснениями и **доброжелательным отношением**; отмечена меньшая информационная насыщенность консультации в отношении ЛПН и ЛУН (Медцентр).
- **При положительном результате** осуществлялось перенаправление для сдачи анализов в поликлинике или к специалисту НКО (социальному работнику). В одном случае (ЛЖВ, Синий автобус) помощи предложено не было.



Сервисы: тестирование на другие инфекции (1/2)

		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская	Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)		
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	ЛУН	ЛРСР	ЛПН	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*	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, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП	
Что из перечисленного можно сказать о процедуре тестирования?*	Вам подробно рассказали, как будет проходить тестирование	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Вам подробно разъяснили результаты теста	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Вам рассказали, как себя вести, чтобы снизить риски для здоровья	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Чувствовалось доброжелательное отношение	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Чувствовалось негативное отношение	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Ничего из перечисленного	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Другое	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
Какую помощь Вам предложили, если у Вас оказался положительный результат при тестировании на другие инфекции?*	Результат не был положительным	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Никакой помощи не предложили	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Направили к врачу, работающем в НКО	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Направили на анализы в поликлинику	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Направили к врачу в поликлинику	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*
	Другое	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	***	-	*

• Рекомендация обратиться к соцработнику, дали контакты

Результат отрицательный

Значок с соответствующим числом проверок на данной точке силами представителей отдельных К.Г.Н.

* Вопрос задавался всем прошедшим тестирование на другие инфекции

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

Сервисы: перенаправление к другим специалистам по запросу

- **Перенаправление к специалистам осуществлялось на всех НП.**
- **Перенаправление к врачам** осуществлялось в единичных случаях — преимущественно для СР, ЛПН и ЛУН на мобильных пунктах и в Медцентре, ЛПН в «Кабаре».
- **Информация о том, где найти нужного специалиста**, предоставлялась в большинстве случаев. Столь же часто объяснялся и пошаговый алгоритм доступа. О не получении данной информации свидетельствовали по одному ЛУН и ЛПН (Медцентр) и 1 ЛЖВ Синий автобус.
- В вариантах «другое» в вопросе о перенаправлении к специалисту указаны:

Синий автобус	Областной автобус	Медицинский центр
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.	все результаты были отрицательными и меня никуда не направили
пригласили ещё приходить к ним в случаях рисков	терапевт и нарколог. еще сказали, что в клинике есть эндокринолог, кто возможно в состоянии помочь с моей ситуацией	к наркологу
сказали, как записаться к гинекологу в мед.центр и про УЗИ, а еще что можно получить помощь психиатра		никуда не направили
соц. работнику, не было на месте, дали контакт		



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, помещение 8-Н, м. Петроградская	Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)		
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	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

- **Общее впечатление от посещения низкопороговых пунктов преимущественно положительное:** доброжелательность и компетентность персонала, искренняя готовность помочь и ощущение безопасности отмечались большинством участников на всех НП. При посещении ТП чувствовали себя, в основном, в безопасности, отмечается компетентность сотрудников. *«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»* (ЛПН, «Областной автобус»). *«У меня было впечатление, что сотрудники как будто рады лично мне. Это очень приятно, создает впечатление безопасности и уверенности, что всё подскажут и во всём помогут. Узнав, что я трансмужчина, предложили мне добавки в мотивационный пакет»* (ЛПН, «Областной автобус»). *«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. Там мне очень доброжелательно всё разъяснили»* (Областной автобус)
- **Нарекания прозвучали на неудобство расположения и длительные поиски Синего автобуса:** 3 из 5 ЛЖВ отметили данный факт в числе недочетов; неудобство расположения отметил и 1 ЛПН в отношении Медцентра. В Синем автобусе, Маленьком автобусе встречаются единичные нарекания в отношении тесноты, беспорядка, низкой температуры, а два ТП отметили, что они ничего нового не узнали. 1 ЛЖВ на Синем автобусе чувствовал себя не в безопасности. Среди «других» вариантов ответов на вопрос «Что не понравилось?» названы: *«В Кабаре шумновато, но терпимо»;* *«Найти легко, но расположен не удобно»* (Медцентр); *«Неудобный вход для маломобильных людей, или с палочками и костылями-совсем не войти туда»* (Синий автобус); *«Рассказывая о предохранении, он разделил людей на мальчиков и девочек»* (Медцентр).
- **Единственный зафиксированный случай стигматизации** — один из ЛЖВ в Синем автобусе, описавший некорректные вопросы к нему (*«Задавали несколько неуместные вопросы (М-М или М-Ж)»*). На остальных пунктах случаев стигматизации выявлено не было.
- Во всех НП передаются **контакты для связи** (чаще визитки, памятки), эта практика чаще встречается в мобильных пунктах.
- **Все участники, независимо от группы и низкопорогового пункта,** готовы рекомендовать их своему окружению, большинство - намерены повторно обращаться в низкопороговые пункты НКО, за исключением 1 ЛЖВ в Синем автобусе, 1 СВ в Маленьком автобусе, 1 ЛПН в Медцентре.



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

- **ФЛУН:** В целом сотрудники консорциума оставили у тайных покупателей хорошие впечатления. Они были вежливы, корректны, и старались выполнить поступивший к ним запрос.
- **ФЖЗ:** «Мне понравилось получить помощь, девушка, проводившая беседу, милая. Я рассказала, что иногда употребляю «нюхаю», из-за чего проблемы с носом. Так помимо презервативов и смазки мне дали капли, рассказали, как пользоваться, рассказали про медицинский центр, что можно записаться и на УЗИ, и к врачу, бесплатно и без паспорта» (**Большой Синий автобус**). «Решила обратиться туда, время и место мне было удобно, была рядом, но не получилось попасть, позже уже увидела в канале, что изменилось место работы, а я не могла посмотреть, не было интернета» (**Маленький автобус**).
- **ФМЗ:** В целом, все участники отмечают положительный опыт взаимодействия с организацией при получении услуг. Сама большая сложность в процессе закупки была связана с тем, чтобы согласованность занятости ТП и доступность дат получения услуг. Очень быстро происходит заполняемость занятости психолога (либо так совпало по времени). «У одного клиента возникла проблема, что он пришел в 19:03, а Медицинский центр был закрыт. Предварительно он не звонил, так как для тестирования одного из клиентов информировали по телефону, что можно приходить без записи. Стоит транслировать единое послание для клиентов по режиму работы и обязательно или нет записываться».
- **ФСУП:** «Чтобы попасть в «Кабаре», нужно найти страницу в ВК, а там найти ссылку на ТГ-канал. Зайдя в ТГ-канал «Кабаре», можно уточнить расписание работы клуба или, позвонив, забронировать столик. Оператор не знает о расписании работы НП. На входе табличек нет (что понятно и не осуждаемо), сориентировался по толпе. Внутри администратор сразу показал, где находится низкопороговый пункт. Собственно, он около гардероба, там стол, два сотрудника и много людей. Можно подождать очередь на диване. В целом, обстановка непринужденная, безопасная. В НП нет старт-пакетов, тестов на гепатит В и сифилис. Но, вроде как, их можно получить в самом ГУМ-е, как и ДКП и ПКП. Есть тесты на ВИЧ и коробочка с презервативами и лубрикантами. Сотрудник, общавшийся со мной, тоже оказался трансчеловеком, что порадовало. Я попросил помощи эндокринолога, но такового в списке специалистов не было. Далее на сайте ГУМ-действия я обнаружил, что есть психотерапевт и записался по телефону. Записывался в ср, 11 марта, попал на 25 марта» («**Кабаре**»). «Не сразу удалось найти здание (вход со двора), но по телефону меня проинструктировали. Внутри меня доброжелательно встретила соц работник, заполнила мне анкету, сварила кофе, что очень приятно. Обстановка тесная, но чистая. Есть удобные скамеечки, где можно подождать приём. Сама консультация психотерапевта была краткой и больше похожей на приём психиатра. Я кратко изложил историю своей болезни и кризис сегодняшнего дня, врач выписала мне антидепрессанты, на которых я сидел ранее, перенаправила к психологу и сказала записаться через месяц. С точки зрения приёма психиатра - вполне нормально, но можно было задать больше уточняющих вопросов. По сути, именно психотерапевтического сеанса у нас не получилось. Может быть, с вербальной терапией будет работать уже психолог. Удивлён, что в ГУМ-е не спросили о приёме ПАВ (хотя, может быть, потому что в анкете я отметил только «транслюдей» как группу риска). Старт-пакет также не предложили, хотя тем, кто тестировался на ВИЧ, выдавали (вероятно, нужно было спросить самому, но я отыгрывал максимально зажатого человека, впервые попавшего в такое место, так что больше наблюдал, чем говорил). Но в целом, впечатление благоприятное. У пациента есть надежда, что ему всё-таки помогут» (**Медцентр**). Хотел бы в целом отметить очень приятную комфортную обстановку и вежливость со стороны сотрудников прям огромным плюсом, не успел начать спрашивать о том, что ещё есть в организации, сотрудник, что брал кровь на анализ уже начал предлагать обратиться к эндокринологу и психологу по вопросам трансгендерного перехода, после уточнения как обращаться. По недочетам ничего добавить не могу, все указывал в анкете уже» (**Медцентр**)
- **ФЛЖВ:** Отметим доброжелательное отношение, готовность помочь, компетентность сотрудников, понятный доступный язык общения, узнали полезную информацию.

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (1/4)

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

	Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП	
Доброжелательное, спокойное отношение сотрудников, без предубеждения	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Сотрудники говорят простым и понятным языком	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Видно, что сотрудники действительно хотят помочь	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Внутренняя обстановка нормальная (чистота, порядок)	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Чувствовал/а себя в безопасности	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Хорошие знания и компетентность сотрудников	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Узнал/а полезную для себя информацию	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Низкопороговый пункт удобно расположен	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Ничего из перечисленного	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Другое	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*

«У меня было впечатление, что сотрудники как будто очень рады прямо лично мне. Это очень приятно, создаёт ощущение безопасности и уверенности, что всё подскажут и во всём помогут, если что.»

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)

А что Вам не понравилось?

	Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП
Ничего из перечисленного	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	*
Низкопороговый пункт расположен неудобно, пришлось искать	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	*
Внутренняя обстановка не очень хорошая, беспорядок, прохладно, тесно	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	*
Ничего нового для себя не узнал/а	***	**	*****	**	*	**	**	*	**	**	*	*
Заинтересованности в помощи не ощущается	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	*
Чувствовал/а себя не в безопасности	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	*
Сотрудники говорили быстро, лишь бы скорее закончить со мной все дела	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	*
Сотрудники не старались говорить понятным языком	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	*
Сотрудники были напряжены, не доброжелательны	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	*
Очередь, пришлось долго ждать	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	*	*
Другое	***	**	*****	**	*	**	**	**	*	**	*	*

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (3/4)

	Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская			Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)	
	СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛПН	ЛРСП	
Столкнулись ли Вы во время посещения с проявлением стигматизации в ваш адрес?	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	**	***	*	*
Обращались не так, как я представился(-лась), в неправильном гендере, использовали неправильные местоимения	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Раздражение и напряжение сотрудников	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Избыточные меры предосторожности (двойные перчатки, маски при обычном осмотре)	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Демонстрация дистанции	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Навязывание моральных оценок	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Обвинение в образе жизни	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Другое	-	-	*	-	-	-	-	Число звездочек соответствует числу проверок на данной точке силами представителей отдельных КГН					

* Вопрос задавался всем столкнувшимся со стигматизацией

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Общее впечатление от посещения низкопорогового пункта (4/4)

		Большой «Синий автобус»			«Маленький автобус»			«Областной автобус»	Медицинский центр, Каменноостровский проспект, д. 63, литера А, помещение 8-Н, м. Петроградская	Аутрич в ночной клуб «Кабаре»	Другое (Онлайн/ Коломяги)	
		СР	ЛУН	ЛЖВ	СР	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛУН	ЛРСП	ЛПН	ЛРСП
Передал ли сотрудник Вам какие-либо контакты для связи или направления в другие организации?	Да	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*
	Нет	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*
Что именно дал сотрудник?*	Буклеты	***	**	*****	**	*	**	**	-	**	*	*
	Визитку	***	**	*****	**	*	**	**	-	**	*	*
	Памятку	***	**	*****	**	*	**	**	-	**	*	*
	Другое	***	**	*****	**	*	**	**	-	**	*	*
Планируете ли Вы в дальнейшем обращаться в низкопороговый пункт некоммерческой организации?	Да	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*
	Нет	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*
Порекомендуете ли Вы друзьям, знакомым обращаться в низкопороговый пункт некоммерческой организации?	Да	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*
	Нет	***	**	*****	**	*	**	**	**	**	***	*

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

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

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

* Ответ не был упомянут

* Ответ был упомянут

- Вопрос не задавался

Оценка качества консультирования специалистов

- **Консультации специалистов были назначены большинству участников:** психолог — 9, психотерапевт — 5, параюрист — 3, врач — 7, равный консультант — 5. Сотрудники подробно рассказали, как найти нужного специалиста (21 случай, а пяти ТП не рассказали: это 1 ЛЖВ в Синем автобусе, 1 ЛПН в Областном автобусе, 1 ЛУН и 2 ЛПН в Медцентре), разъяснили пошаговый алгоритм того, как попасть к специалисту (23 случая, трем ТП не рассказали: 1 ЛЖВ в Синем автобусе, 1 ЛУН и 1 ЛПН в Медцентре).
- **Наиболее высокий охват посещениями — у психолога:** 4 из 9 ТП получили консультацию (44%; преимущественно очно), качество оценено на 5.0/5. 80% отказавшихся сделали это самостоятельно: 4 ТП в мобильных пунктах приняли решение не ходить, а 1 ТП в Медцентре отметил, что ему предложили записаться «в дальнейшем».
- **Психотерапевт принял 2 из 5 назначенных (40%, очно, 4.5/5);** трое ТП не получили консультацию в связи с личным отказом, а также «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).
- **Равного консультанта посетили 2 из 5 ТП (40%, очно, 4.5/5);** остальные не получили по разным причинам: сам решил не ходить, «достаточно было психолога» «не собирался к равному консультанту».
- **Параюрист не принял ни одного из 3 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 1 из 7 ТП (14%, онлайн, 5.0/5);** остальные не посетили врача по различным причинам: сами решили не ходить, «запись на следующей неделе», «с сотрудником договорились о ближайшем посещении ЦС», «планирую записаться в дальнейшем», «тестировался в мобильном пункте, направили к врачу, но запишусь позже».



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

- **ФЛУН:** В ходе полевого этапа произошла замена 3 ТП, запись на прием к специалистам вышла за рамки мониторинга. В г. Санкт-Петербурге просто ответили, что нет психотерапевта, не попробовав решить запрос
- **ФЖЗ:** 1 ТП отметила: «хотела позвонить и отменить запись, но не отменила, у меня всё хорошо, было страшно идти и придумывать проблему».
- **ФМЗ:** Два человека были на экстренной замене и поэтому не могли полноценно успеть получить консультации специалистов. ТП с юридическим вопросом получил консультацию по своему вопросу от специалиста, который был в мобильном пункте, то есть консультант «был подкован» по этой теме самостоятельно.
- **ФСУП:** Повлияли сжатые сроки проведения поля.
- **ФЛЖВ:** Сжатые сроки и поздний старт визитов ЛЖВ в мониторинге повлияли на посещение специалистов.

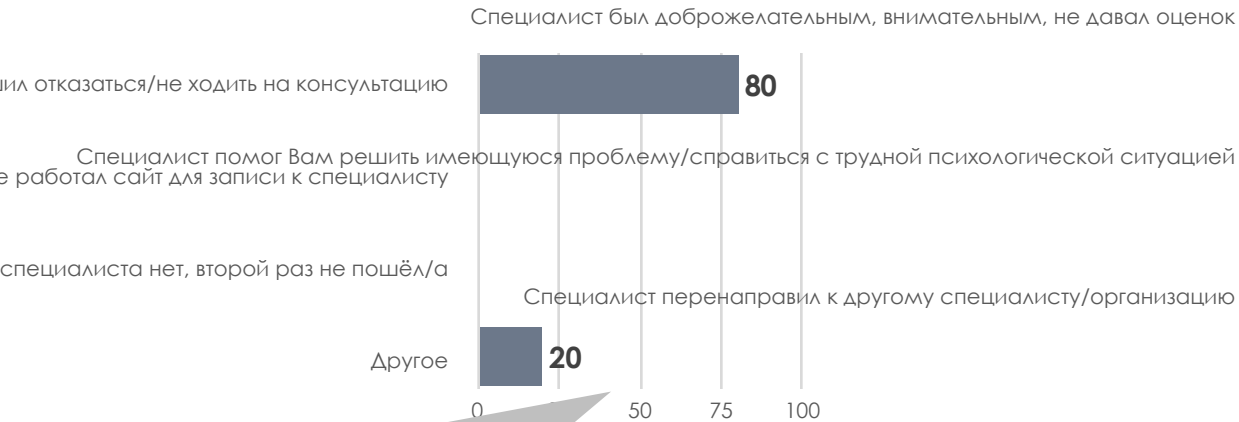


Консультирование: психолог

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

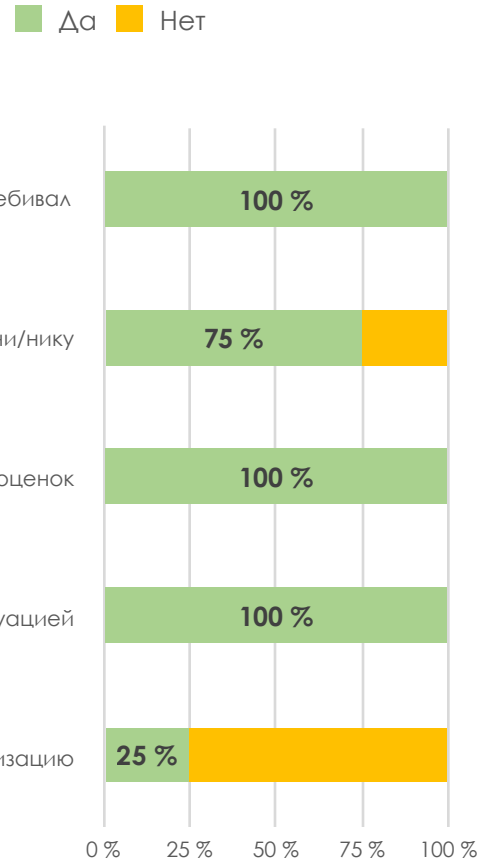


Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=5)

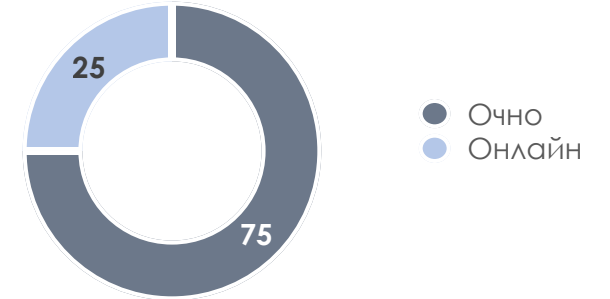


- «Предложили записаться в дальнейшем, пока что не записывался» (ЛПН, Каменноостровский)

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)



- «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=5)



Специалист в течение контакта обращался по имени/нику

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

Специалист был доброжелательным, внимательным, не давал оценок

или отказаться/не ходить на консультацию

Специалист помог Вам решить имеющуюся проблему/справиться с трудной психологической ситуацией
не работал сайт для записи к специалисту

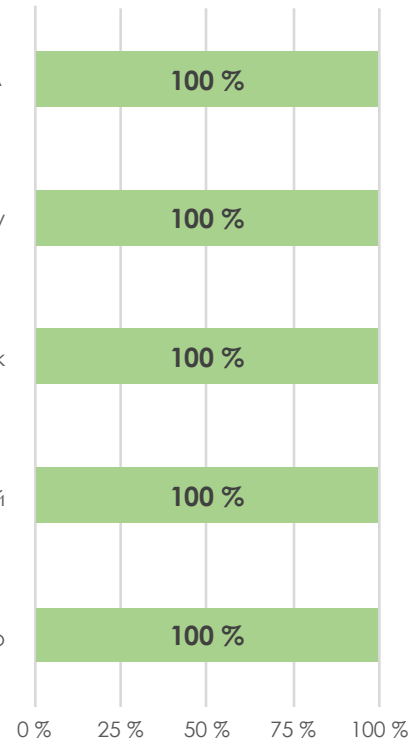
специалиста нет, второй раз не пошёл/а



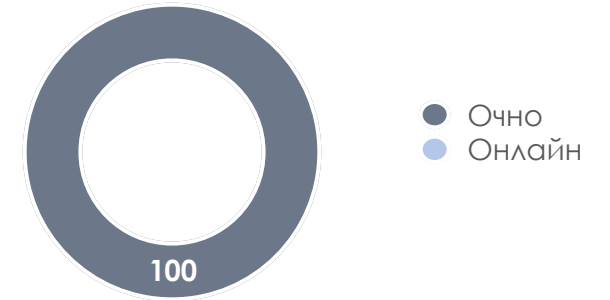
- «Так как я пришёл в нерабочее время, записаться попросили в другой день, но по срокам исследования дата не подходит» (ЛРСП, Каменноостровский)

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

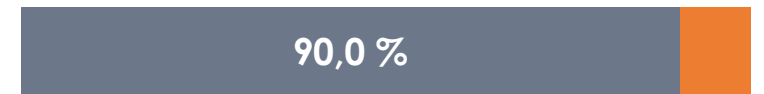
Да Нет



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



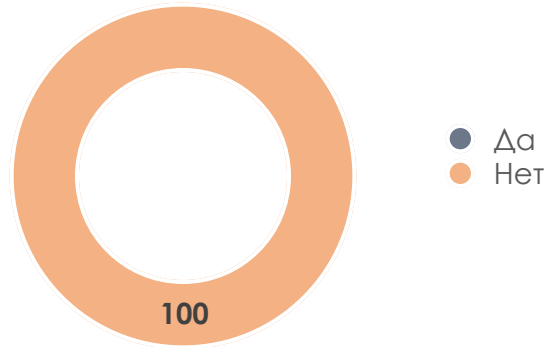
Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, качество консультации (1 балл – неудовлетворительно, 5 – отлично)
(средняя оценка, N=2)



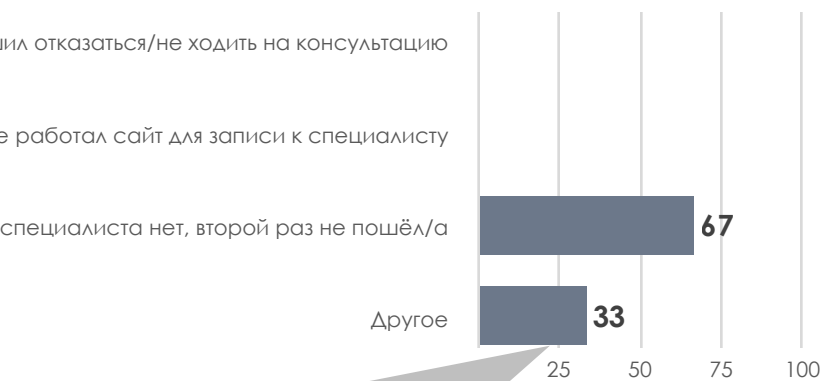
- «Все понравилось помощь больше не требуется, я начала спать» (СР, «Большой синий автобус»)

Консультирование: параюрист

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



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



- «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)

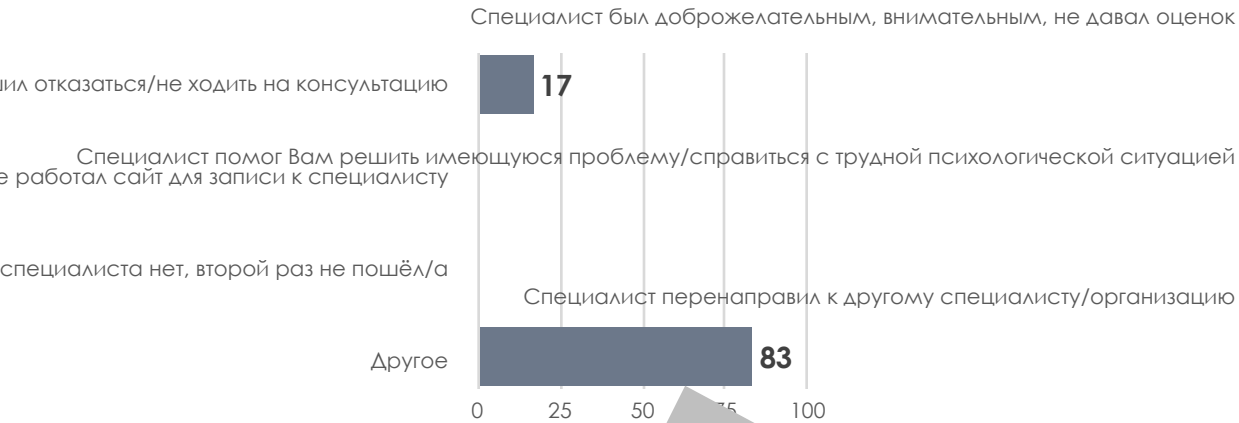
Нет данных

Консультирование: врач

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

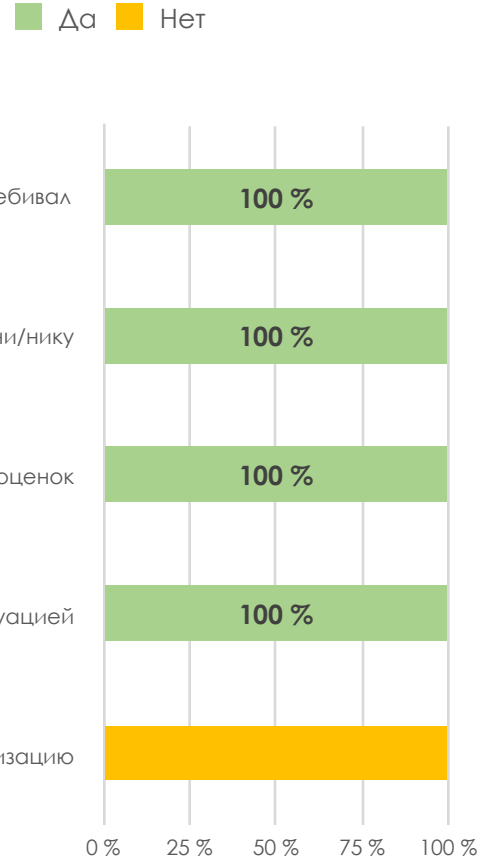


Почему вы не получили консультацию?
(% от не получивших консультацию, N=6)

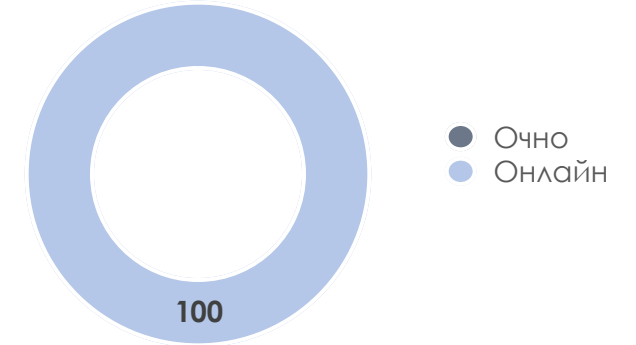


- Планируют записаться в дальнейшем (все КГ)

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



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



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



- «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=5)

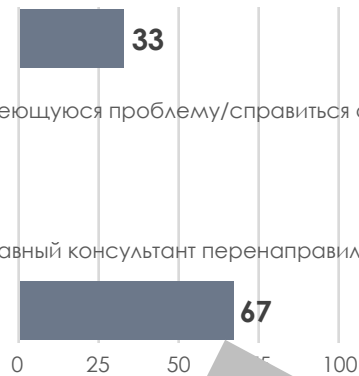


Равный консультант в течение контакта обращался по имени/нику

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

Равный консультант был доброжелательным, внимательным, не давал оценок

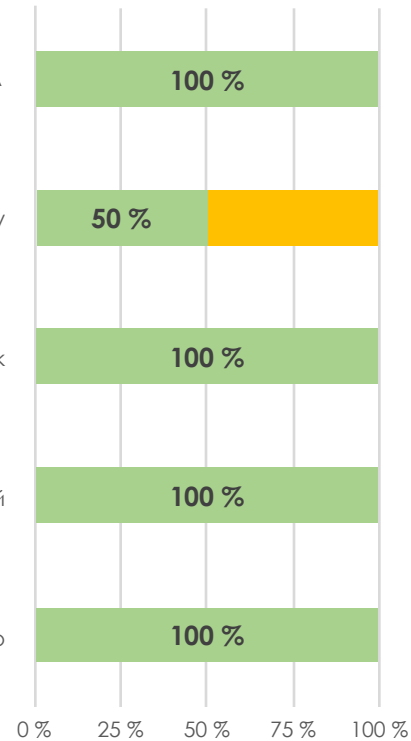
Я не хотел/не хотела или отказался/не ходил на консультацию



- Не собиралась обращаться (все КГ)

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

Да Нет



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



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



- «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»)