



ЦЕНТР ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я МОЗ УКРАЇНИ



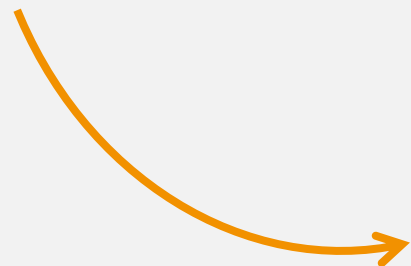
Звіт за результатами дослідження:

Оцінка якості послуг та вивчення рівня задоволеності клієнтів профілактичних програм з ВІЛ

2020

МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

- Оцінити якість послуг та визначити рівень задоволеності клієнтів програм профілактики ВІЛ-інфекції, дослідити регіональні та структурні особливості по трьом ключовим групам



ЗАВДАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

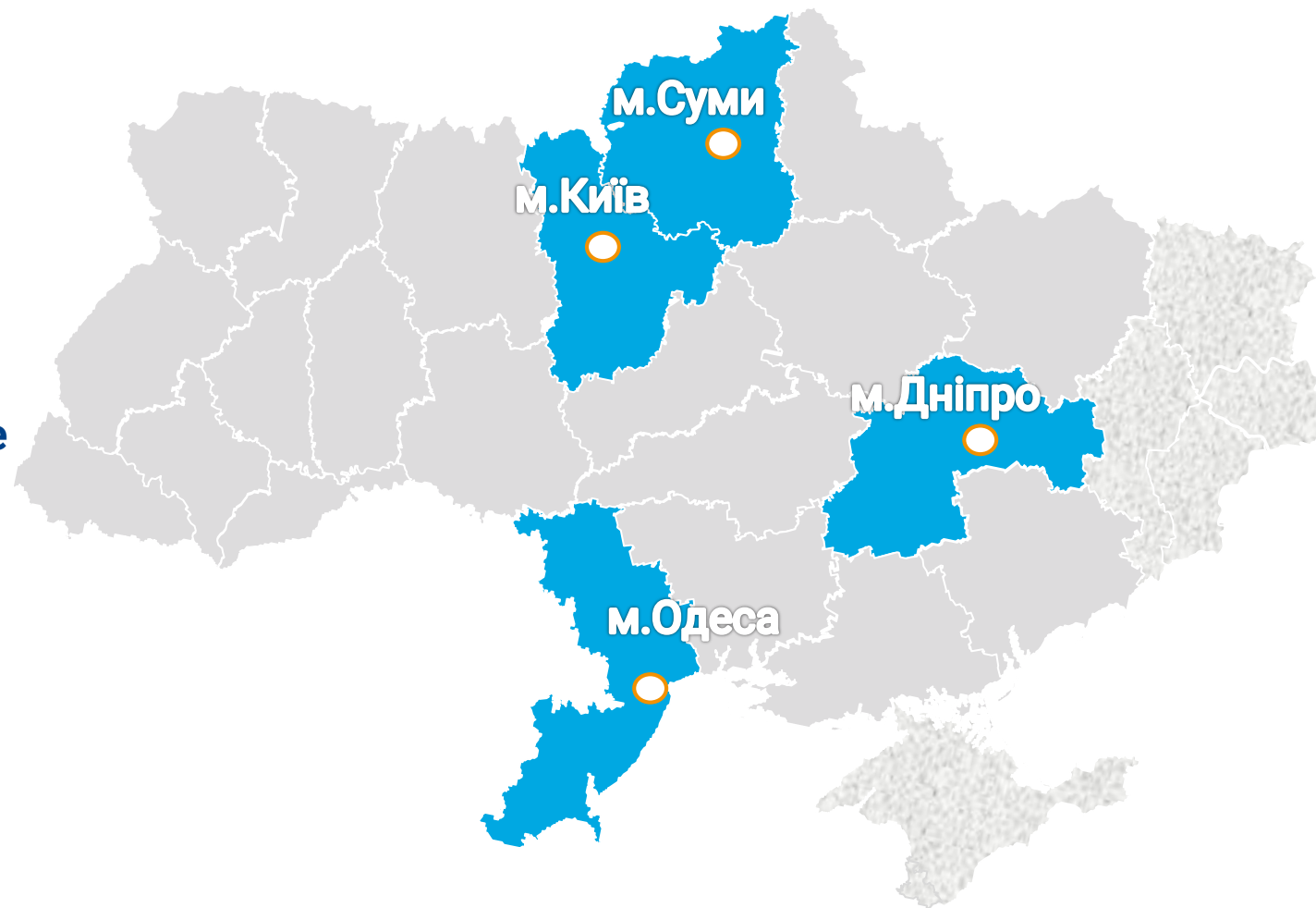
- Дослідити та проранжувати критерії якості послуг профілактичних програм з ВІЛ з точки зору представників ключових груп.
- Визначити рівень задоволеності наданими послугами та роботою провайдерів цих послуг у клієнтів профілактичних програм.
- Оцінити рівень покриття потреб ключових груп профілактичними програмами з ВІЛ в Україні.
- Дослідити як часто представники ключових груп стикаються з дискримінацією, стигматизацією, грубим/несправедливим ставленням з боку соціальних працівників (та представників інших професій), що надають послуги з профілактики ВІЛ-інфекції.
- Визначити готовність/можливість клієнтів профілактичних програм надавати біометричні чи персональні дані (у тому числі відбитки пальців) для самоідентифікації під час отримання послуг (визначити чинники/умови, що можуть сприяти/перешкоджати ідентифікації клієнтів).
- Надати рекомендації щодо кроків, які можливо вжити для оптимізації процесу надання послуг та підходу до кодування клієнтів профілактичних програм з ВІЛ

Для проведення дослідження було обрано міста з **високим рівнем поширеності ВІЛ-інфекції**:

- м. Київ;
- м. Дніпро;
- м. Одеса;

Та для порівняння результатів - одне невелике місто з **достатньою кількістю клієнтів профілактичних послуг**:

- м. Суми





МЕТОДОЛОГІЯ

Цільова група та методи збору інформації

КАБІНЕТНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ:

- Аналіз інформації з **відкритих джерел щодо міжнародних та національних рекомендацій** щодо визначення критеріїв якості профілактичних послуг

ЯКІСНИЙ ЕТАП:

- Всього було проведено 20 глибинних інтерв'ю:
- 12 інтерв'ю з представниками ключових груп** (по 3 інтерв'ю у кожному з регіонів дослідження);
- 8 глибинних інтерв'ю з спеціалістами**, що працюють у сфері надання послуг з профілактики ВІЛ (по 2 інтерв'ю з представниками місцевого центру СНІДу та НУО, що надають послуги представникам ключових груп)

КІЛЬКІСНИЙ ЕТАП:

- За результатами якісного етапу та кабінетного дослідження була розроблена анкета** для опитування клієнтів профілактичних програм
- В цілому, в межах дослідження було опитано **2099 представників ключових груп**
- Опитування було проведене **методом особистого інтерв'ю** в НУО

ЕТАПИ ПРОХОДИЛИ ПАРАЛЕЛЬНО



ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я



Оцінка якості послуг для ЛВНІ



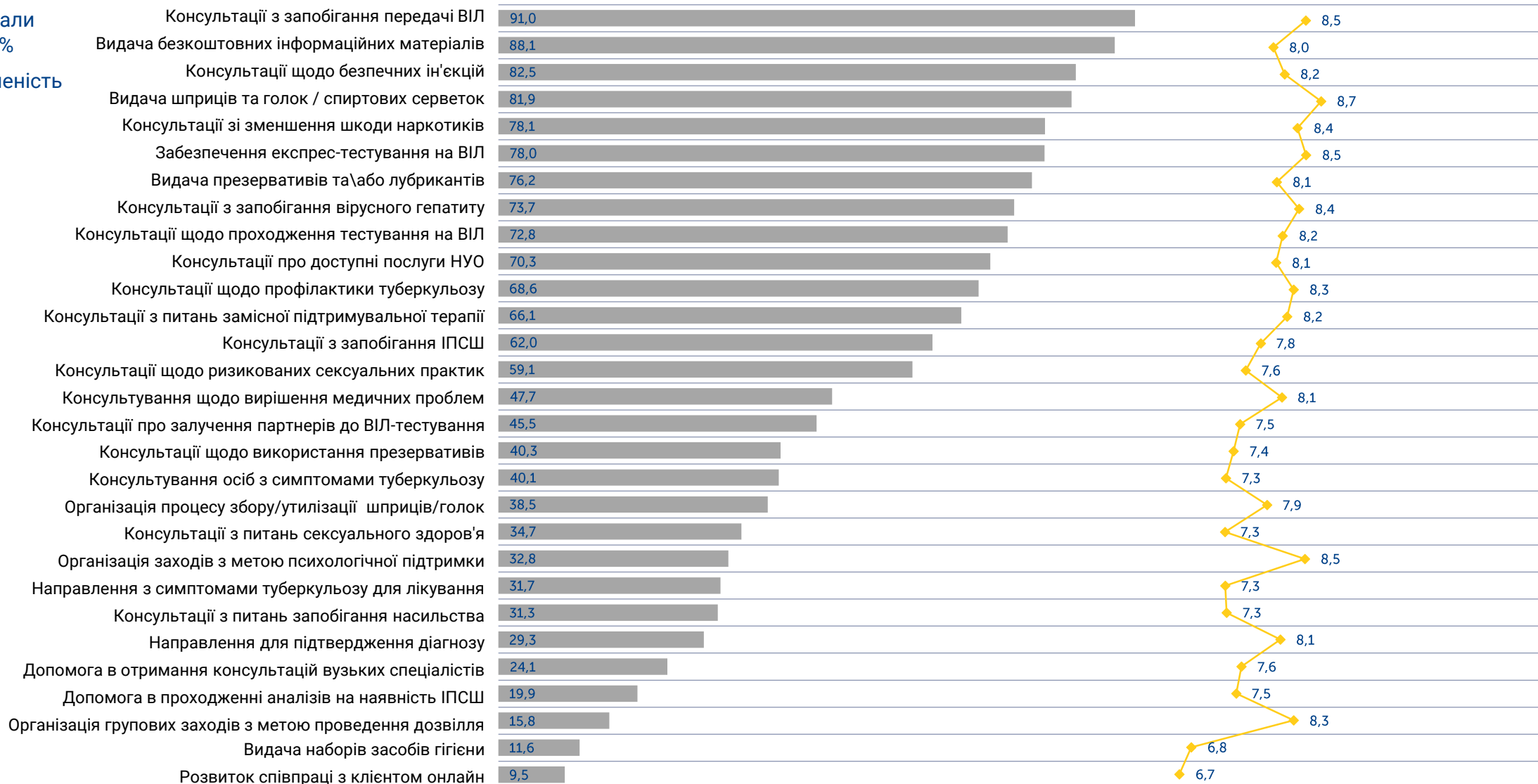
Ранжування критеріїв якості, релевантних для всіх або більшості респондентів за кореляцією із загальною задоволеністю послугами

Критерії	Коефіцієнт кореляції Спірмена	Значущість	N
Кваліфікація персоналу, якість та зрозумілість консультацій	0,616	<0.01	600
Ввічливість і привітність персоналу	0,603	<0.01	651
Фізичні умови отримання послуг (стан приміщення, комфортна температура, місце для очікування тощо)	0,581	<0.01	648
Неупередженість персоналу, однакове ставлення до всіх	0,568	<0.01	646
Гарантії конфіденційності	0,557	<0.01	572
Неперервність послуг, відсутність ситуацій, коли не має в наявності певних матеріалів чи спеціалістів	0,551	<0.01	576
Час очікування послуги (наприклад, час в черзі)	0,542	<0.01	649
Доступність і зрозумілість інформації про послуги	0,541	<0.01	640
Вчасне оновлення послуг та матеріалів, які надаються, з огляду на зміни в потребах клієнтів	0,539	<0.01	572
Своєчасність отримання послуг, відсутність затримок	0,528	<0.01	635
Відповідність послуг стандартам (наприклад, якщо проводиться тестування на ВІЛ обов'язково має бути проведене дотестове та післятестове консультування)	0,524	<0.01	617
Якість роздаткових матеріалів (засоби гігієни, шприци, презервативи тощо)	0,523	<0.01	580
Графік роботи організації	0,523	<0.01	645
Відповідність наявних послуг вашим потребам	0,497	<0.01	645
Гнучкість при вирішенні складних чи незвичних питань, індивідуальний підхід	0,494	<0.01	591
Можливість отримання послуги за принципом «рівний—рівному»	0,486	<0.01	646
Час який потрібен щоб добратися до місця отримання послуги	0,477	<0.01	653
Користь інформації, яка надається у друкованих матеріалах	0,457	<0.01	571
Відсутність ризику підхопити інфекцію	0,398	<0.01	634
Вартість добирання до місця отримання послуги.	0,389	<0.01	649
Відсутність ризику зустріти знайомих, які можуть негативно відреагувати на отримання послуг	0,346	<0.01	585



Користування та задоволеність послугами з профілактики ВІЛ (ЛВНІ)

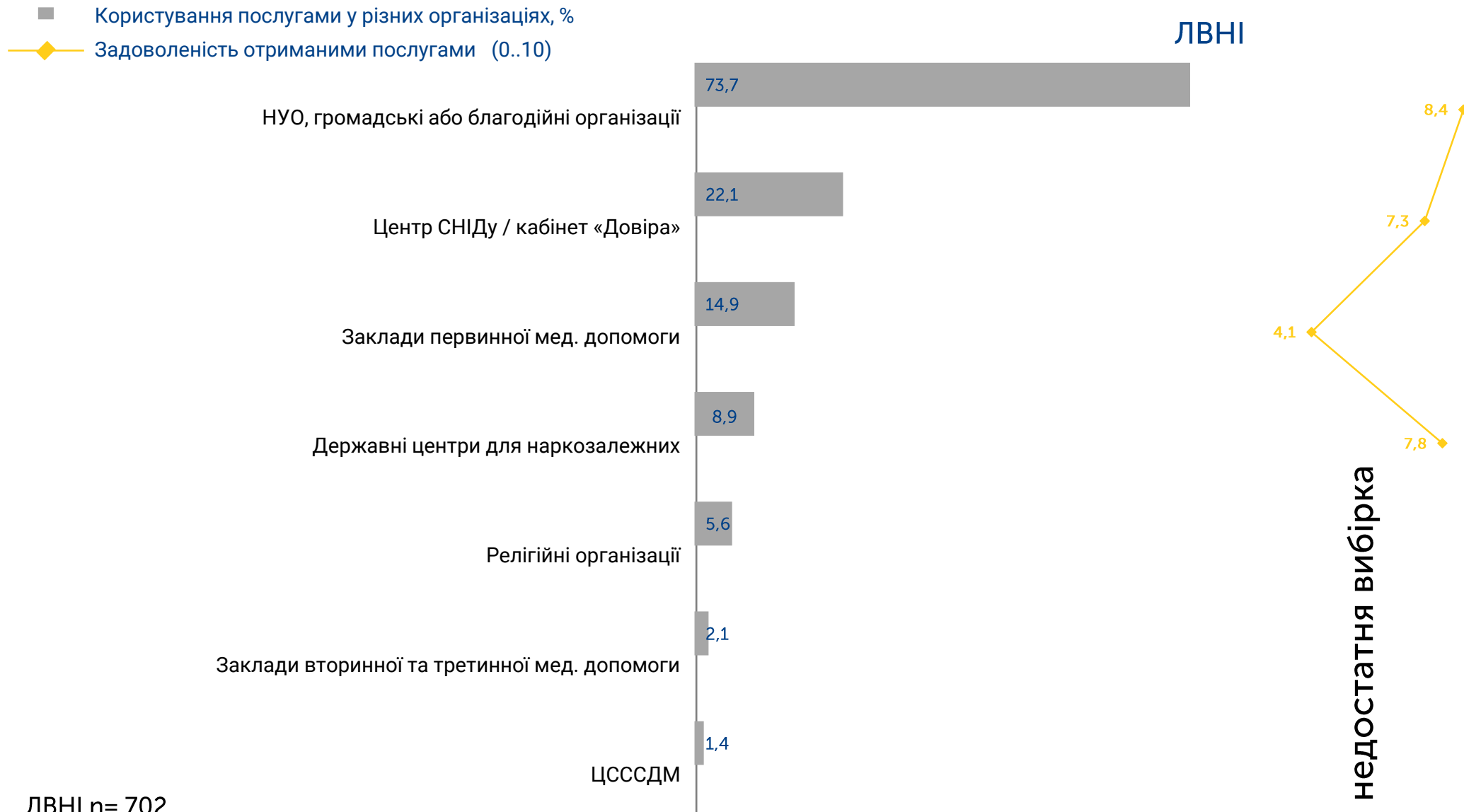
ЛВНІ





ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я

Користування послугами з профілактики ВІЛ у різних організаціях за останні 3 місяці, % (ЛВНІ)



ЛВНІ n= 702



Послуги із профілактики ВІЛ, які є необхідними, але не надаються, або респондент не знає, де їх отримати, у розрізі ключових груп, % (ЛВНІ)





ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я



Оцінка якості послуг для ЖКС



Ранжування критеріїв якості, релевантних для всіх або більшості респондентів за кореляцією із загальною задоволеністю послугами

Критерії	Коефіцієнт кореляції Спірмена	Значущість	N
Гнучкість при вирішенні складних чи незвичних питань, індивідуальний підхід	0,702	<0.01	651
Своєчасність отримання послуг, відсутність затримок	0,693	<0.01	667
Неперервність послуг, відсутність ситуацій, коли не має в наявності певних матеріалів чи спеціалістів	0,675	<0.01	663
Час очікування послуги (наприклад, час в черзі)	0,658	<0.01	673
Ввічливість і привітність персоналу	0,644	<0.01	680
Гарантії конфіденційності	0,643	<0.01	676
Неупередженість персоналу, однакове ставлення до всіх	0,636	<0.01	683
Кваліфікація персоналу, якість та зрозумілість консультацій	0,634	<0.01	679
Відповідність послуг стандартам (наприклад, якщо проводиться тестування на ВІЛ обов'язково має бути проведене дотестове та післятестове консультування)	0,633	<0.01	657
Відсутність ризику зустріти знайомих, які можуть негативно відреагувати на отримання послуг	0,631	<0.01	666
Вчасне оновлення послуг та матеріалів, які надаються, з огляду на зміни в потребах клієнтів	0,63	<0.01	658
Вартість добирання до місця отримання послуги.	0,614	<0.01	680
Відсутність ризику підхопити інфекцію	0,607	<0.01	664
Фізичні умови отримання послуг (стан приміщення, комфортна температура, місце для очікування тощо)	0,592	<0.01	671
Доступність і зрозумілість інформації про послуги	0,59	<0.01	680
Можливість отримання послуги за принципом «рівний—рівному»	0,589	<0.01	623
Час який потрібен щоб добратися до місця отримання послуги	0,577	<0.01	679
Відповідність наявних послуг вашим потребам	0,574	<0.01	674
Якість роздаткових матеріалів (засоби гігієни, шприци, презервативи тощо)	0,57	<0.01	629
Графік роботи організації	0,548	<0.01	678



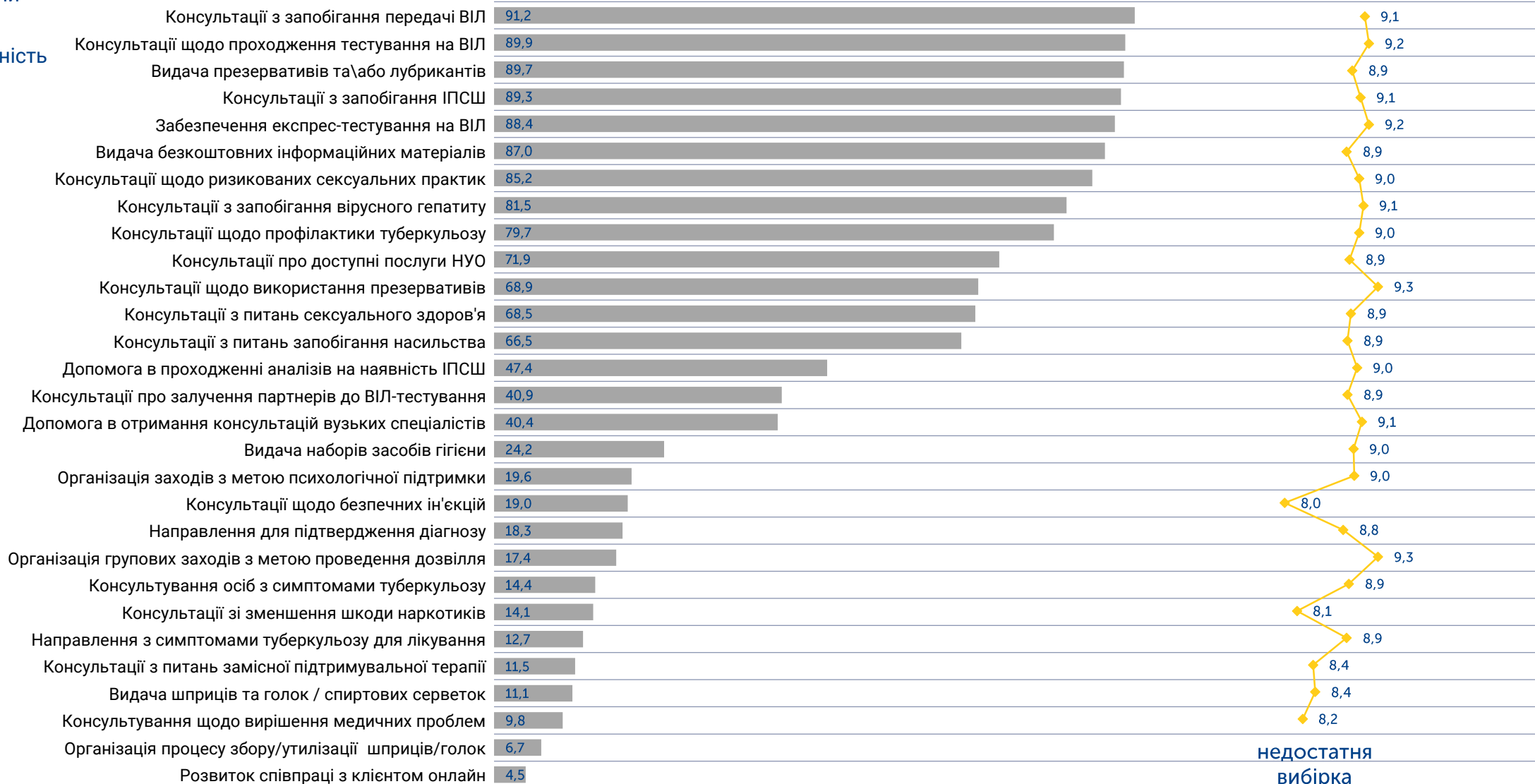
ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я

Користування та задоволеність послугами з профілактики ВІЛ (ЖКС)

ЖКС

Отримували
послугу, %

Задоволеність
(0..10)



недостатня
вибірка

ЖКС n=701

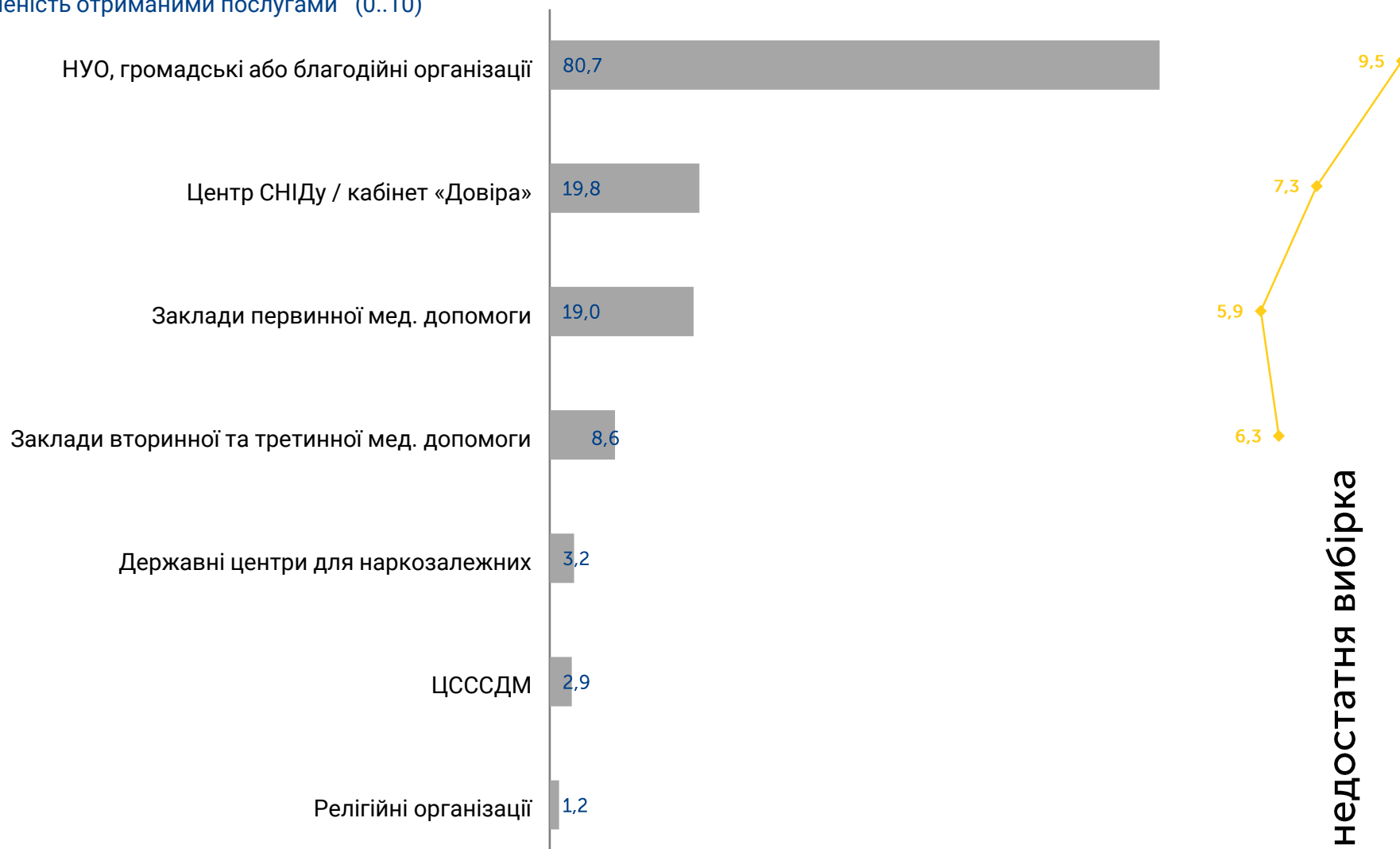


ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я

Користування послугами з профілактики ВІЛ у різних організаціях за останні 3 місяці, % (ЖКС)

■ Користування послугами у різних організаціях, %
—◆— Задоволеність отриманими послугами (0..10)

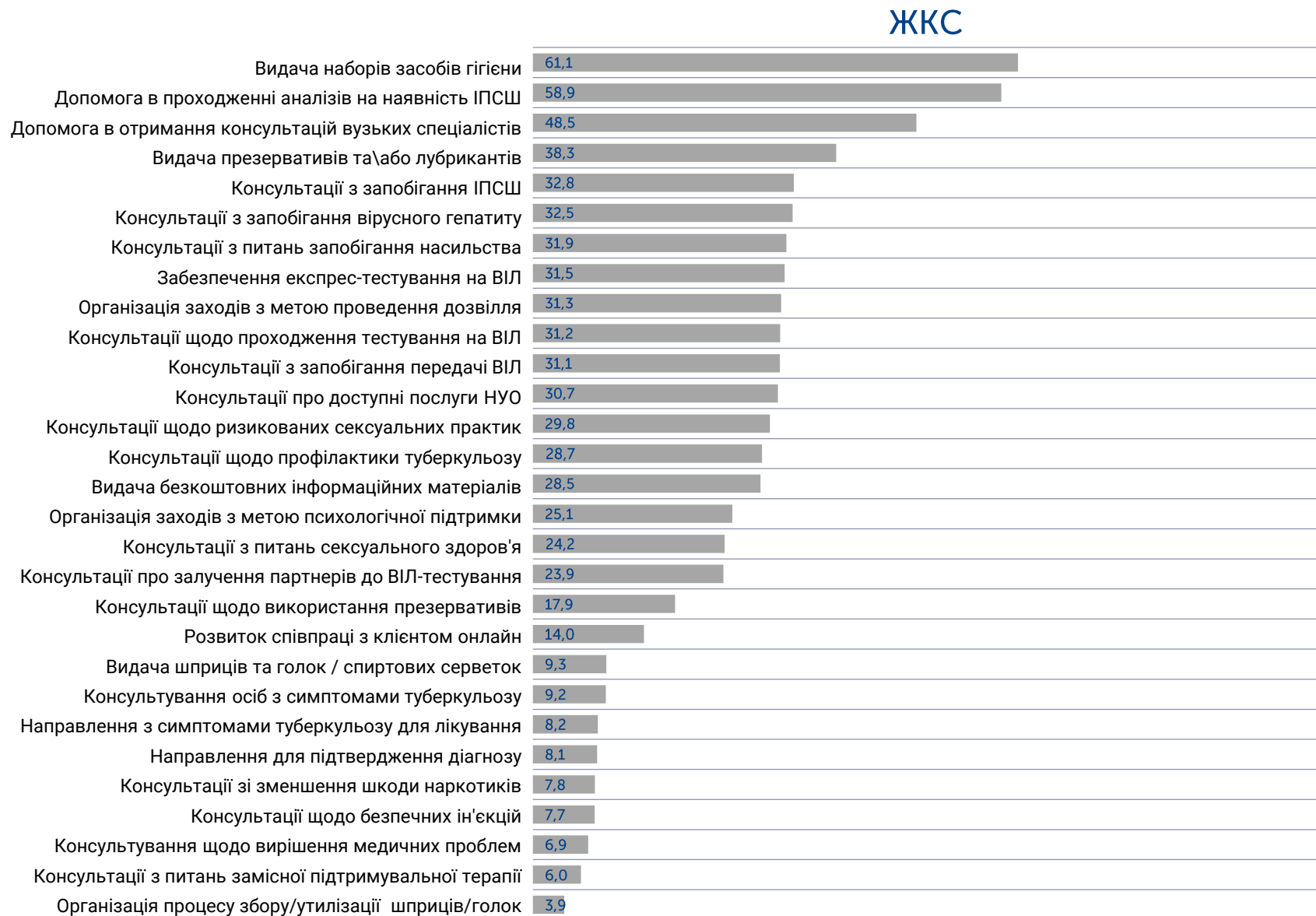
ЖКС



недостатня вибірка



Послуги із профілактики ВІЛ, які є необхідними, але не надаються, або респондент не знає, де їх отримати, у розрізі ключових груп, % (ЖКС)





ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я



Оцінка якості послуг для ЧСЧ



Ранжування критеріїв якості, релевантних для всіх або більшості респондентів за кореляцією із загальною задоволеністю послугами

Критерії	Коефіцієнт кореляції Спірмена	Значущість	N
Доступність і зрозумілість інформації про послуги	0,486	<0.01	598
Гарантії конфіденційності	0,47	<0.01	593
Відповідність наявних послуг вашим потребам	0,459	<0.01	600
Своєчасність отримання послуг, відсутність затримок	0,458	<0.01	580
Відповідність послуг стандартам (наприклад, якщо проводиться тестування на ВІЛ обов'язково має бути проведене дотестове та післятестове консультування)	0,453	<0.01	584
Неперервність послуг, відсутність ситуацій, коли не має в наявності певних матеріалів чи спеціалістів	0,452	<0.01	542
Вчасне оновлення послуг та матеріалів, які надаються, з огляду на зміни в потребах клієнтів	0,444	<0.01	542
Кваліфікація персоналу, якість та зрозумілість консультацій	0,435	<0.01	593
Неупередженість персоналу, однакове ставлення до всіх	0,431	<0.01	603
Відсутність ризику підхопити інфекцію	0,431	<0.01	578
Ввічливість і привітність персоналу	0,427	<0.01	609
Можливість отримання послуги за принципом «рівний—рівному»	0,411	<0.01	563
Гнучкість при вирішенні складних чи незвичних питань, індивідуальний підхід	0,399	<0.01	539
Якість роздаткових матеріалів (засоби гігієни, шприци, презервативи тощо)	0,388	<0.01	522
Фізичні умови отримання послуг (стан приміщення, комфортна температура, місце для очікування тощо)	0,385	<0.01	585
Графік роботи організації	0,385	<0.01	603
Час очікування послуги (наприклад, час в черзі)	0,368	<0.01	600
Вартість добирання до місця отримання послуги.	0,313	<0.01	602
Час який потрібен щоб добратися до місця отримання послуги	0,268	<0.01	598
Відсутність ризику зустріти знайомих, які можуть негативно відреагувати на отримання послуг	0,268	<0.01	584
Користь інформації, яка надається у друкованих матеріалах	0,25	<0.01	488

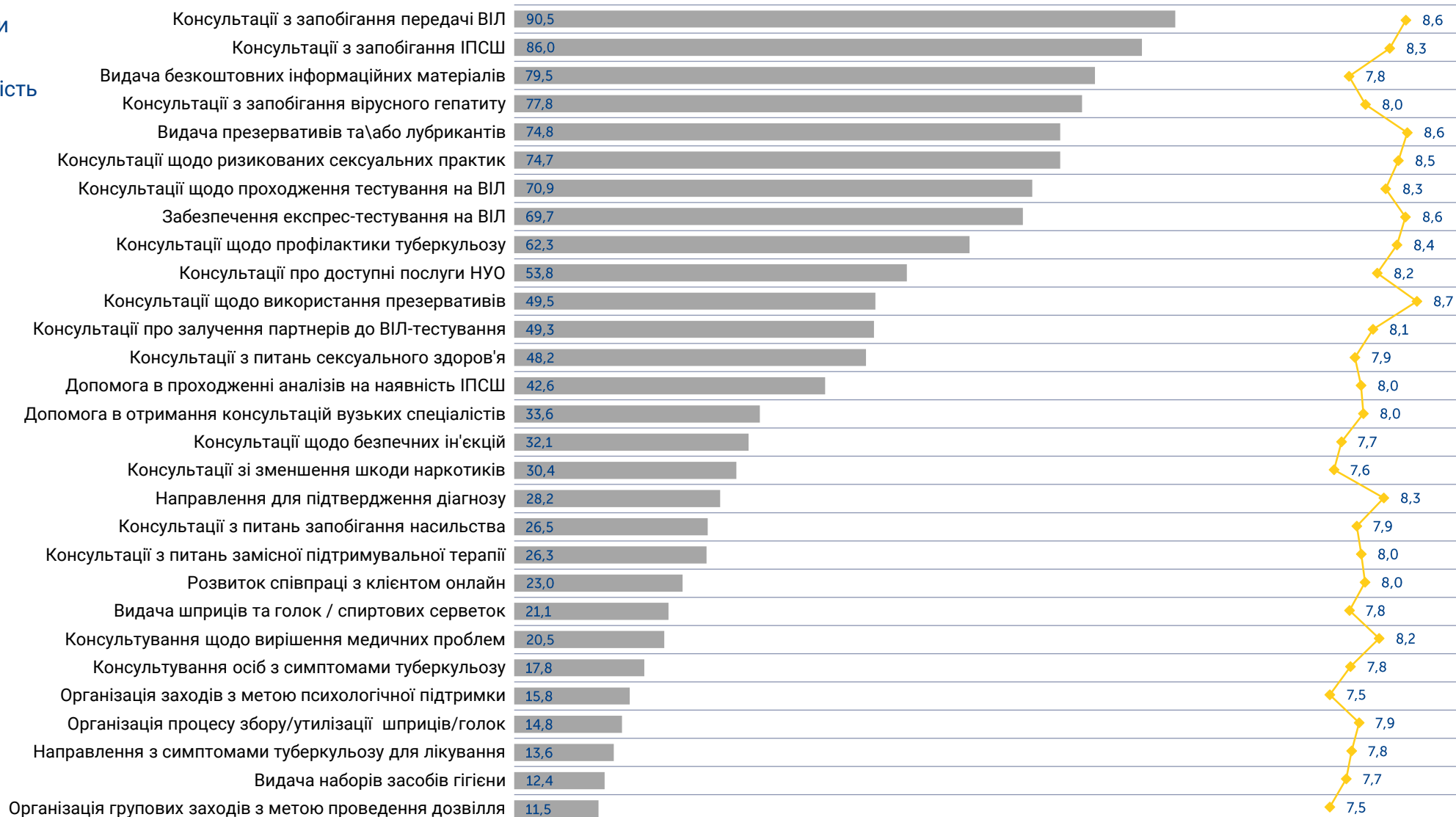


Користування та задоволеність послугами з профілактики ВІЛ (ЧСЧ)

ЧСЧ

Отримували
послугу, %

Задоволеність
(0..10)



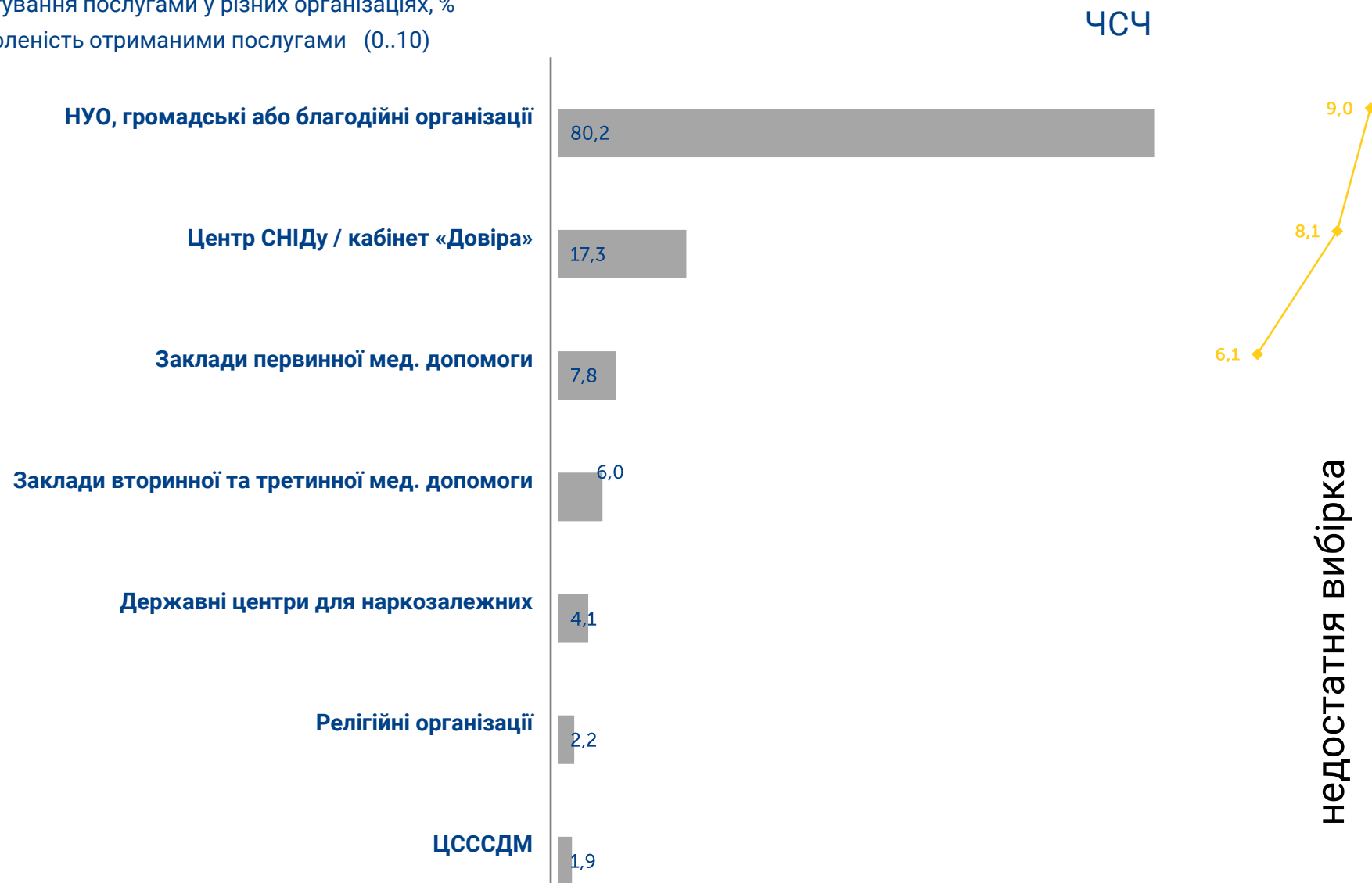


ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я

Користування послугами з профілактики ВІЛ у різних організаціях за останні 3 місяці, % (ЧСЧ)

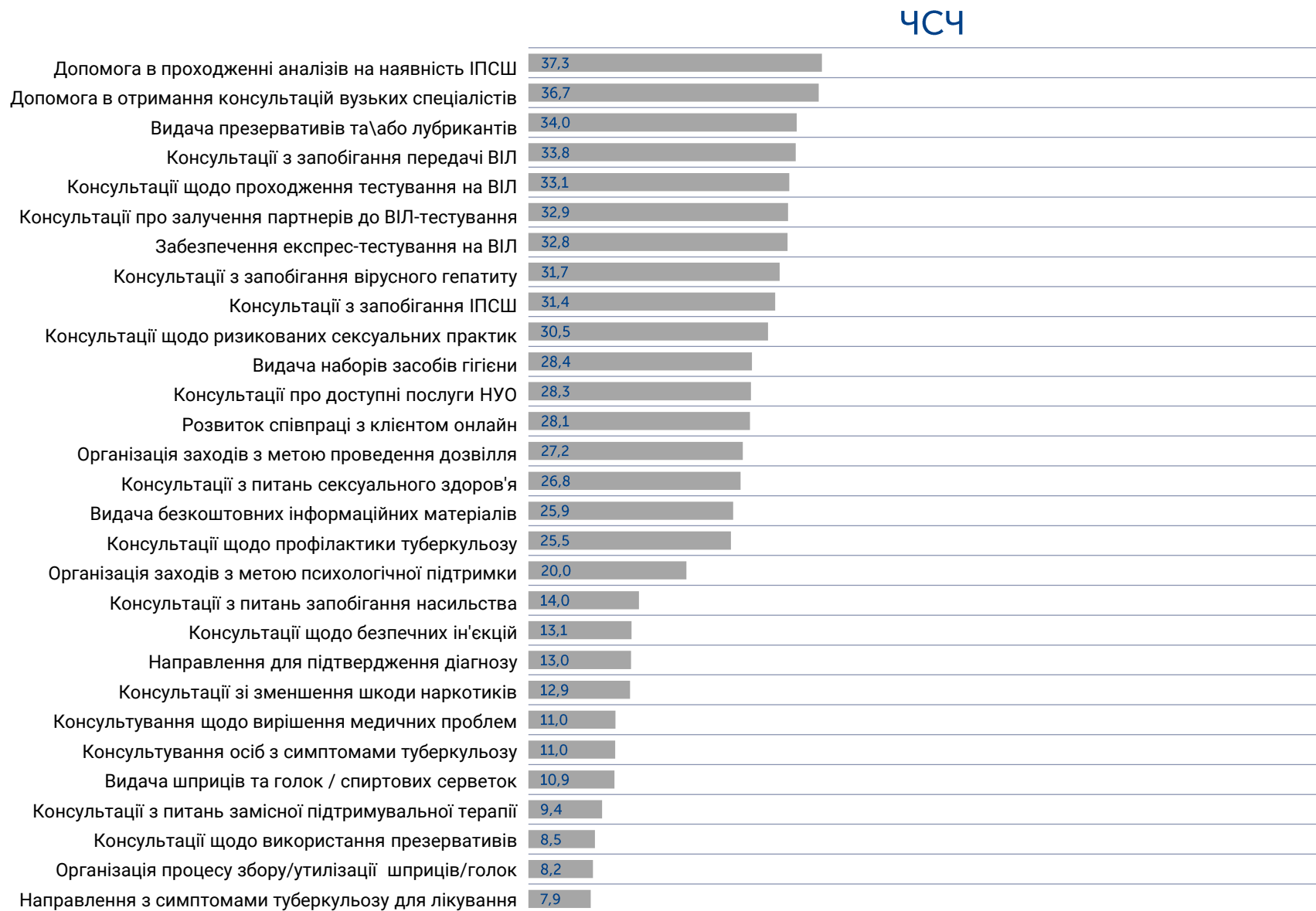
■ Користування послугами у різних організаціях, %

—◆— Задоволеність отриманими послугами (0..10)





Послуги із профілактики ВІЛ, які є необхідними, але не надаються, або респондент не знає, де їх отримати, у розрізі ключових груп, % (ЧСЧ)



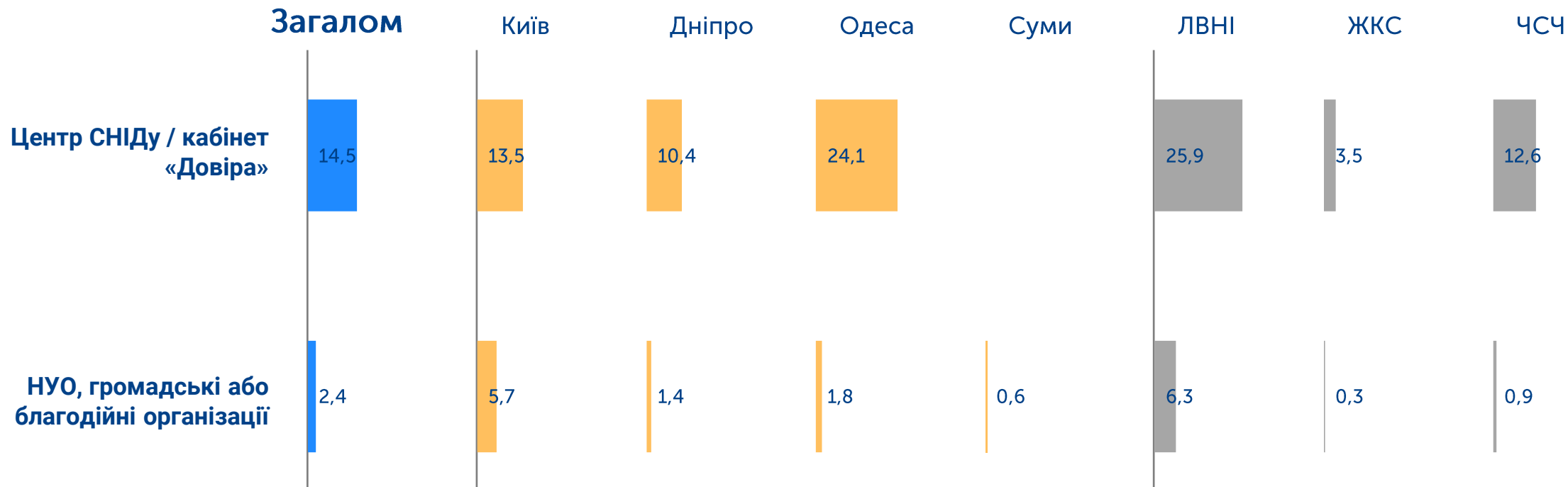


Досвід дискримінації, стигматизації, грубого/несправедливого ставлення з боку провайдерів послуг



ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я

Частка клієнтів, які зіштовхувалися із грубістю та/або упередженим ставленням за останні 3 місяці, % тих, хто користувався послугами організації



База тих, хто користувався послугами Центру СНІДу/кабінету «Довіра»:

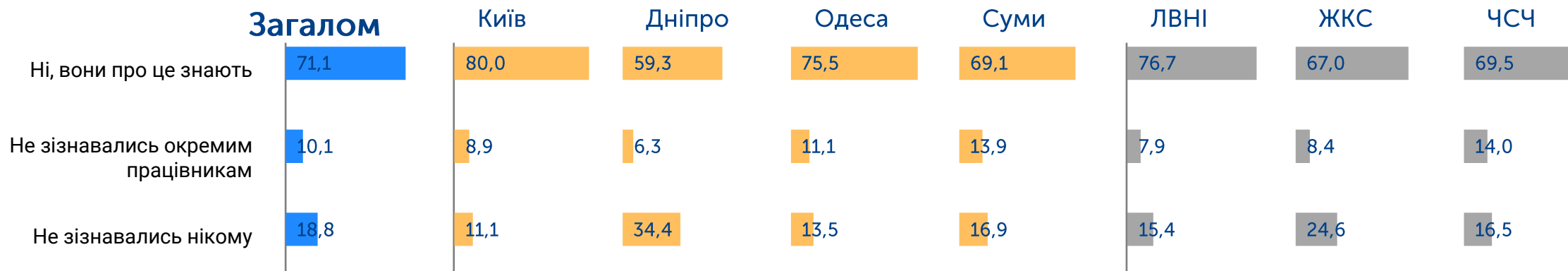
Загалом n= 415; Київ n= 116, Дніпро n= 190, Одеса n=104, Суми n=5 (недостатня база для аналізу); ЛВНІ n= 155, ЖКС n=138, ЧСЧ n=121

База тих, хто користувався послугами НУО, громадських або благодійних організацій:

Загалом n= 1642; Київ n= 440, Дніпро n= 201, Одеса n=474, Суми n=527; ЛВНІ n= 518, ЖКС n=566, ЧСЧ n=558

Частка респондентів, які не хотіли зізнаватися у споживанні наркотиків / задіяності в секс-бізнесі / досвіді ЧСЧ, % (1)

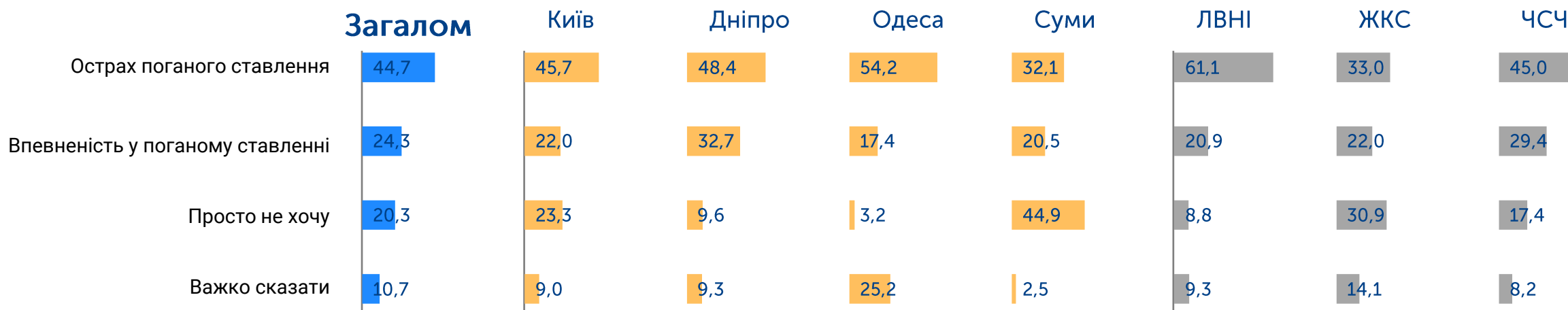
Чи були у вас випадки, коли ви не хотіли зізнаватися медичним або соціальним працівникам у споживанні наркотиків / задіяності в секс-бізнесі / досвіді ЧСЧ?



Загалом n= 2099; Київ n= 537, Дніпро n= 510, Одеса n=520, Суми n=532; Львів n= 702, Житомир n=701, Черкаси n=696

Частка респондентів, які не хотіли зізнаватися у споживанні наркотиків / задіяності в секс-бізнесі / досвіді ЧСЧ, % (2)

Чому ви не хотіли зізнаватись (для тих, хто не зізнавався)?



Загалом n= 607; Київ n=107, Дніпро n=208, Одеса n=128, Суми n=164; Львів n= 163, Житомир n=231, Черкаси n=212

Знання про можливість поскаржитись на погане ставлення, %

Чи знаєте ви куди можна звертатися у випадку поганого/ грубого/ несправедливого ставлення до вас з боку медичних працівників, соціальних працівників, які надають профілактичні послуги?



Загалом n= 2099; Київ n= 537, Дніпро n= 510, Одеса n=520, Суми n=532; ЛВНІ n= 702, ЖКС n=701, ЧСЧ n=696



- Готовність клієнтів профілактичних програм
- надавати біометричні чи персональні дані для
- самоідентифікації під час отримання послуг

Під час інтерв'ю клієнтам було запропоновано два можливі механізми для самоідентифікації

Механізм А

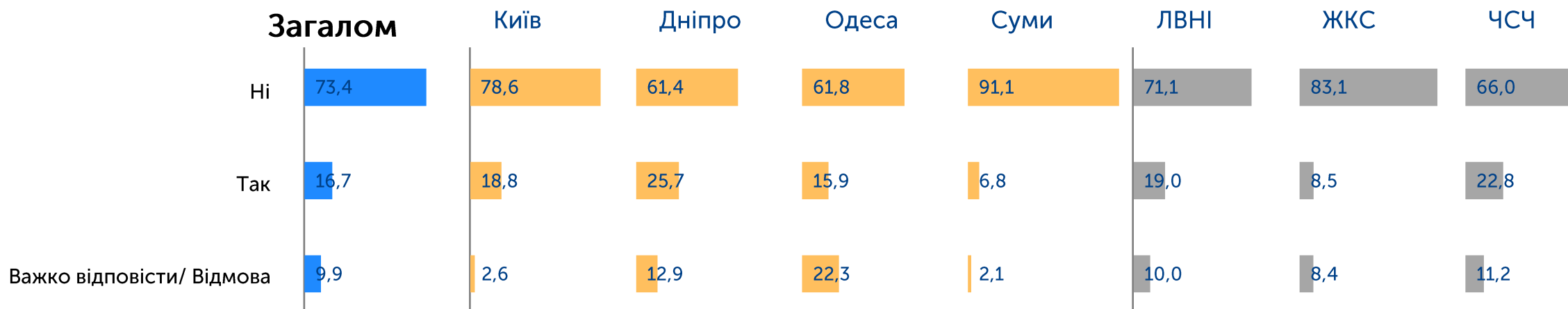
- **А:** Уявіть такий механізм отримання послуг: ви надаєте свої біометричні дані, включно з відбитками пальців своєму лікарю; ці дані вносяться до загальної бази даних; в базі ви в подальшому ідентифіковані тільки за цими даними та/або кодом, тобто ваше ім'я не вказується.
- Ця база даних об'єднує інформацію щодо пакету послуг профілактики та, за необхідності, лікування, які надаються в Україні.
- Така база даних необхідна, зокрема, для того, щоб надавачі послуг, такі як громадські організації могли легко готувати узагальнену звітність щодо послуг які вони надали. Використання біометричних даних може покращити якість даних в базі.

Механізм В

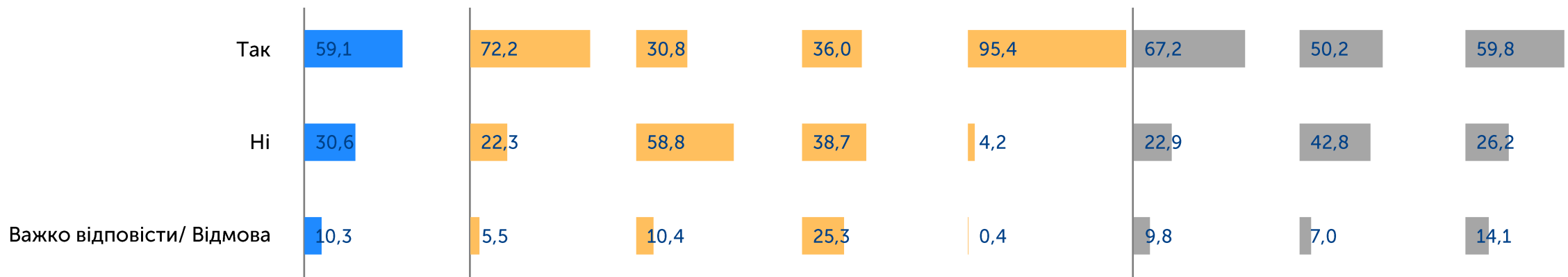
- **В:** При отриманні профілактичних послуг в НУО, вас просять самотійно створити ваш персональний код, для внесення в загальну базу даних.
- Цей код містить три перші літери вашого прізвища, дві перші літери вашого імені, дві перші літери вашого по-батькові, дату народження та стать. В подальшому при отриманні послуг Вас можуть попросити надати копію паспортних даних для підтвердження вказаних вами даних в коді.
- Копії ваших документів чи повні паспортні дані при цьому ніде не будуть реєструватись, в базі даних буде зафіксовано лише код, який ви самотійно заповнили.
- Ця база даних об'єднує інформацію щодо пакету послуг профілактики та, за необхідності, лікування, які надаються в Україні. Така база даних необхідна, зокрема, для того, щоб надавачі послуг, такі як НУО могли легко готувати узагальнену звітність щодо послуг, які вони надали. Використання вказаної системи кодування може покращити якість даних в базі.

Ставлення до механізмів ідентифікації респондентів, %

Наскільки вірогідно, що ви б погодилися надати для кодування свої біометричні дані (механізм А)?



Чи погодилися (б) ви на створення персонального коду (механізм В)?





ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я



РЕКОМЕНДАЦІЇ

Рекомендації для роботи з ЛВНІ

- Проведення тренінгів із спеціалістами НУО для впровадження обов'язкового скринінгу на ТБ
- Забезпечення прийому фтизіатрів в центрах СНІДу або супроводу при переадресації до фтизіатра
- За можливості надання додаткових матеріалів – бинтів, лейкопластирів, мазі Левомеколь
- Проведення навчання для медичних працівників та співробітників поліції для зниження рівня стигматизації та упередженого ставлення до ЛВНІ

Рекомендації для роботи з ЖКС

- Проведення тренінгів щодо попередження насильства
- Переадресація до гінекологів, стоматологів, юристів, які мають досвід роботи з ЖКС
- За можливості видача наборів засобів особистої гігієни (засоби жіночої гігієни (прокладки), вологі серветки, антисептичні спреї для рук)
- Проведення навчання для медичних працівників та співробітників поліції для зниження рівня стигматизації та упередженого ставлення до ЖКС

Рекомендації для роботи з ЧСЧ

- Залучення до роботи сексологів і психологів або переадресація до відповідних спеціалістів.
- При формуванні послуг для ЧСЧ слід враховувати такі актуальні аспекти: необхідність посилення психологічної допомоги при вирішенні чутливих питань - питання відкритості/закритості щодо своєї сексуальної орієнтації, камін аут, стосунки з батьками, врахування нових трендів у сексуальній та поведінковій культурі даної аудиторії.
- Інформування аудиторії щодо переваг доконтактної профілактики (PrEP).

Загальні рекомендації (1)

- Проведення тренінгів серед медичного персоналу та соціальних робітників на тему протидії дискримінації
- Впровадження механізмів подання скарг на дискримінацію та їх популяризація серед ключових груп, а також санкцій для персоналу центрів СНІДу.
- Залучення клієнтів до роботи в організації для широкого впровадження консультування за принципом «рівний-рівному»
- За можливості організація простору та прийому клієнтів у такий спосіб, щоб мінімізувати можливості побачити з вулиці, хто заходить в організацію, та перетинання клієнтів в приміщенні організації (наприклад, забезпечення можливості заходити до спеціаліста в одні двері, а виходити в інші, запис на прийом для уникнення черг, тощо)
- Впровадження внутрішніх опитувань клієнтів профілактичних послуг в НУО та центрах СНІДу для оцінки якості наданих послуг та матеріалів, а також оновлення послуг та матеріалів, які надаються, з огляду на потреби клієнтів.

Загальні рекомендації (2)

- Приділення уваги не лише соматичному здоров'ю клієнтів, але й ментальному, у разі виникнення психоемоційних проблем: залучення до роботи психологів не лише з досвідом роботи у сфері ВІЛ, але й більш широкої практики (можливість звернутися за допомогою у разі проблем з сім'єю, з близьким оточенням, у разі проявів стигми, приниження тощо) або переадресація до відповідних спеціалістів.
- Розвиток можливостей для консультацій телефоном, а також переведення послуг в онлайн формат (запис на візит та замовлення необхідних матеріалів профілактичної допомоги, можливість побачити результати своїх досліджень онлайн, тощо)
- Розширення послуг з тестування на ІПСШ (гонорея, сифіліс, тощо) та, у разі необхідності, організація супроводу до медичних закладів

Рекомендації щодо кодування клієнтів профілактичних програм з ВІЛ

- Використання персональних кодів без зазначення особистих даних . На сьогоднішній день використовуються та не викликають нарікань з боку клієнтів такі варіанти формування персонального коду:
 - Перша буква - ім'я клієнта, друга буква - ім'я матері, третя буква - ім'я батька, дата та рік народження, буква, яка символізує стать (м або ж)
 - Дві перші букви імені матері, дата та рік народження
- Не рекомендовано використання механізму кодування клієнтів з використанням біометричних даних через ризик спротиву клієнтів/ уникання отримання послуг



ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я

ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!

