

Проект инициативной группы «Двери» (Латвия) «СВОЙ ВЗГЛЯД», финансируемый Евразийской Сетью снижения вреда (ЕССВ)

Результаты анкетирования клиентов программ снижения вреда

Анкетирование проведено в период с 15 июля по 15 сентября 2013 года. В анкетировании приняли участие 100 респондентов - клиентов программ снижения вреда, посещающих пункты обмена шприцев (далее в тексте — ПОШ), из них 26 женщин и 74 мужчины.

Распределение по возрастным группам:

Возраст респондентов (лет)	20 - 30	30 - 40	40 - 50	Более 50
Число респондентов (чел)	30	49	16	5

Время пользования услугами ПОШ:

Время пользования (лет)	1 - 3	3 - 5	5 - 10	Более 10
Число респондентов (чел)	13	33	32	22

Таким образом, большая часть респондентов — 65% - пользуется услугами ПОШ длительно — от 3 до 10 лет.

Время употребления наркотиков респондентами:

Время употребления (лет)	1 - 3	3 - 5	5 - 10	Более 10
Число респондентов (чел)	0	22	14	64

Большинство респондентов - 64% - употребляют наркотики более 10 лет, а 36% респондентов употребляют наркотики от 3 до 10 лет.

Доступность сервисов ПОШ

Отвечая на вопрос, насколько близко и доступно месторасположение ПОШ, 62 респондента признали, что ПОШ находятся в легко доступном им месте, 20 респондентов заявили, что ПОШ находятся в трудно доступном месте. Были названы следующие места, где респонденты хотели бы получать услуги ПОШ:

Район	Кол-во предложений	Район	Кол-во предложений
Плявниеки	5	Улброка	1
Болдерая	4	Зиепниекалнс	1
Иманта	4	Латгальское предместье	1

Проект инициативной группы «Двери» (Латвия) «СВОЙ ВЗГЛЯД»

Пурвциемс	3	Кенгарагс	1
Пардаугава	3	Межциемс	1
Югла 3	3	Вецмилгравис	1
Видземское предместье	2	Не знаю, что назвать	2

По вопросу о времени работы ПОШ, 31 респондент ответил, что часы работы ПОШ в полной мере отвечают потребностям, 38 респондентов - удовлетворены, остальные респонденты отметили следующие предпочтительные часы работы:

Часы работы	Кол-во предложений	Часы работы	Кол-во предложений
С 7 до 21	1	С 11 до 20	1
С 8 до 17	1	С 11 до 21	1
С 8 до 20	2	С 12 до 20	2
С 10 до 20	3	С 12 до 21	2
С 10 до 21	1	С 16 до 22	1

3 респондента указали, что хотели бы, чтобы ПОШ работали круглосуточно, 11 респондентов считают, что ПОШ должны работать в выходные дни. Кроме того, клиенты отмечают, что ПОШ поздно открываются.

Качество обслуживания в ПОШ

На вопрос, являются ли сотрудники ПОШ открытыми к клиенту, удобно ли задавать любые вопросы, представляющие интерес для клиентов, 60 респондентов ответили, что полностью удобно, а 28 ответили, что удобно. Частично удовлетворены - 11 респондентов. 1 респондент признал, что чувствует себя не удобно. Отмечено так же, что сотрудники "сразу же ставят диагноз."

На вопрос об удовлетворении потребностей услугами, предлагаемыми ПОШ, 46 респондентов ответили, что полностью удовлетворены, 36 - удовлетворены, 9 - частично удовлетворены, 4 - не знали, что ответить, а 5 не стали отвечать.

Рейтинг качества услуг ПОШ по десятибалльной шкале

Качество тестирования:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Не получал услугу
		1		3	2	3	6	3	71	11

Дополнительно отмечено: «Хорошо, что есть такая услуга»; «Хорошо и быстро»; «Отлично!» (4 замечания); «Спасибо!» (4 замечания); «Жаль, что я узнал об этом только в 2010-м году»; «Некачественная консультация, недостаточно следят за новостями».

Качество получаемых шприцев:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Не получал услугу
1		4	3	11	4	6	19	7	39	6

Проект инициативной группы «Двери» (Латвия) «СВОЙ ВЗГЛЯД»

Отмечено плохое качество шприцев: 1 мл. с интегрированной иглой - 5 замечаний; всех шприцев со съёмной иглой - 3 замечания; 5 мл. - 10 замечаний.

Качество презервативов:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Не получал услугу
		6	1	5	6	4	10	11	42	15

Дополнительно отмечено: «малый размер» (4 замечания); «часто рвется»; «небольшой выбор»; «недолго были презервативы с ароматом - очень хорошие»; «есть презервативы брендов получше - Contex, Life Style»; «не давайте просроченные»; «марки Bumper, Rommed - плохие».

В целом большинство респондентов оценивают качество материалов, выдаваемых ПОШ, как очень хорошее:

65% оценивают качество шприцев с очень хорошего до отличного (от 8 до 10 баллов);

63% оценивают качество презервативов с очень хорошего до отличного (от 8 до 10 баллов).

Качество полученных консультаций и поддержки:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Не получал услугу
		6	1	5	7	4	10	11	41	15

Дополнительно отмечено: «Спасибо!» (5 замечаний); «Всё в тему»; «Это необходимо»; «Не следует ставить диагноз»; «Не помогают в трудоустройстве».

Получение еды и напитков:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Не получал услугу
		5	1	3	5	4	6	9	18	49

Дополнительно отмечено: «Можно и чаще» (5 замечаний); «Слишком редко» (6 замечаний); «Понравилось»; «Очень вкусно»; «Надо готовить каждый день»; «Те, кто там постоянно тусуются, не позволили стать постоянным клиентом»; «Неудобное время».

Участие в развлекательных мероприятиях:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Не получал услугу
		3		2	4	3		4	16	68

Дополнительно отмечено: «Редко происходят» (4 замечания); «Можно бы чаще» (6 замечаний); «Было суперски».

Участие в группах поддержки:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Не получал услугу
1		1			2		1	2	7	86

Дополнительно отмечено: «Не понравилось»; «Зачем это нужно»; «Если бы были – участвовал бы»; «Если бы были оплачены затраты на проезд, участвовал бы».

В целом следует отметить, что дополнительные услуги, предлагаемые ПОШ редко используются. Почти половина - 49% - не получали питания и напитков, 68% не принимали участия в мероприятиях, 86% не принимали участия в группах поддержки.

Респонденты опрашивались на предмет их пожеланий — какие услуги они хотели бы получать в ПОШ.

Пожелания услуг клиентами ПОШ:

Наименование услуги	Количество ответов
Бесплатное питание	61
Тёплый чай зимой	68
Больше услуг, связанных с медициной	54
Больше услуг, связанных со здоровым образом жизни	35
Совместные развлекательные мероприятия	32
Мероприятия для детей	21
Спортивные мероприятия	22
Рукоделие, творчество	15
Просмотр ТВ фильмов	32
Возможность помыться, выстирать одежду	27
Доступ к интернету	51
Бесплатная одежда	35
Лучшее отношение со стороны персонала	6
Безопасность и конфиденциальность	41
Возможность бесплатного звонка для решения вопросов, связанных со здоровьем	54
Шприцы лучшего качества	18

Следует отметить прочие пожелания: юридические консультации (2); трудоустройство; консультации врача; нарколог; бесплатный проезд; курсы латышского языка; курсы английского языка; лекции.

Сравнивая полученные ответы с ответами в таблицах по удовлетворённости предлагаемыми услугами, делается вывод, что клиенты, возможно, не информированы о возможностях, предлагаемых ПОШ, а потребность в услугах существует.

Что именно не удовлетворяет в работе ПОШ:

Плохое качество шприцев, презервативов - 11 ответов;
Нежелание нести в ПОШ использованный шприц - 6 ответов;

Проект инициативной группы «Двери» (Латвия) «СВОЙ ВЗГЛЯД»

Недовольство временем работы - 4 ответа;
Далеко добираться - 4 ответа;
Маленькое помещение - 4 ответа;
Местоположение;
Всё устраивает - 24 ответа

Что хотелось бы изменить в работе ПОШ:

Чтобы не надо было привозить использованные шприцы – 3 ответа;
Изменить время работы: работать круглосуточно - 5 ответов, работать по выходным - 3 ответа;
Обеспечить: чай и сахар все время (2 ответа); интернет; лекции, мероприятия; комнату для отдыха; комнату для инъекций; оплату транспортных расходов; чтобы не было очереди (*Примечание: иногда бывают на некоторые услуги*); предлагать работу;
Прочее: понимание; безопасность и уверенность в конфиденциальности; хорошо, что есть такой пункт; такие пункты должны быть в каждом районе.

Предоставляют ли сотрудники ПОШ необходимую информацию:

В полной мере - 52 респондента;
Частично, не всегда - 24 респондента;
Нет – 1 респондент;
Не знаю, - 13 респондентов;
Не ответили на вопрос - 10 респондентов.

Какую информацию респонденты хотели бы получать в ПОШ:

Вид информации	Количество ответов
О возможностях лечения, реабилитации	45
О профилактике передозировки, первой помощи	24
О сексуально-трансмиссивных инфекциях	14
Больше о туберкулёзе	19
Больше о метадоне	29
Больше о ВИЧ/СПИДе	24
Не знаю	9
Нет ответа	6
<u>Другое:</u> о возможностях трудоустройства; о здоровом питании; о гепатите С. Всё знаю - 5 ответов	

Какие медицинские товары необходимы в ПОШ:

Товары	Количество ответов
Фильтры	44
Вода для инъекций	52
Лубриканты	33
Ложечки	42
Аптечки первой помощи	60

Проект инициативной группы «Двери» (Латвия) «СВОЙ ВЗГЛЯД»

Переносные «карманные» контейнеры для сбора шприцев	10
Другое: жидкость для полоскания полости рта; зажигалки; вата; антисептические бинты; лейкопластырь; катетеры; сухой спирт	

Следует отметить, что большая часть респондентов желают более широкого ассортимента для безопасного инъектирования наркотиков.

С утверждением, что ПОШ является очень важным, согласны 76 респондентов; ПОШ важен — 16 респондентов; частично согласны - 8.

Выводы

- Потребители наркотиков услуги ПОШ оценивают как важные, качество услуг как высокое.
- Клиенты высказывают пожелания о дополнительных мероприятиях и информации, хотя только небольшая часть используют существующие дополнительные услуги, что может быть следствием недостатка информации.

Чтобы полностью удовлетворить потребности потребителей наркотиков, необходимо:

- Продлить время работы;
- Увеличить число существующих ПОШ и разместить их в разных районах (чаще всего названы Плявниеки, Болдерая, Иманта);
- Увеличить ассортимент для безопасного инъектирования наркотиков, выдавать шприцы и презервативы лучшего качества;
- Предоставлять дополнительные услуги;
- Предоставлять более широкий спектр информации.