

ГАЙД ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ГЛИБИННИХ ІНТЕРВ'Ю

(ЦА: представники ключових груп)

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

ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА СКОРОЧЕННЯ ДЛЯ МОДЕРАТОРА

Інтерв'юер, перед початком інтерв'ю, надайте респонденту інформовану згоду - для ознайомлення та підписання (див. **Додаток 1**):

Якщо респондент дає згоду на інтерв'ю, перевірте, до якої категорії він/вона належить (відповідно до даних рекрутера), чи є клієнтом та чи отримував послуги за останні 12 місяців, далі - починайте опитування.

Модераторе, якщо респондент не захоче щось розповідати про себе, запропонуйте йому чи їй розповісти про відповідний досвід родича або знайомого і зазначте, що «ми не будемо знати, про яку людину конкретно йде мова, але просимо, щоб його чи її життєва ситуація була схожою на вашу (тобто щоб це була людина приблизно вашого віку тощо), а також розповідайте про іншу людину, якщо ви детально знаєте її історію» (цю можливість зачитати респонденту тільки в тому випадку, якщо респондент висловить відмову розповідати).

Знайомство з респондентом

1. Як до вас можна звертатися?
2. Скільки вам років?
3. Розкажіть трохи про себе – які у вас є захоплення, хобі, інтереси? Як проводите вільний час?
4. Розкажіть трохи про вашу сім'ю – з ким ви мешкаєте?
5. Що ще ви можете додати про себе?

Загальне ставлення та зацікавленість щодо профілактичних програм з ВІЛ

Сьогодні мені хотілося б обговорити з вами таку тему як профілактика ВІЛ.

6. Наскільки питання профілактики ВІЛ актуальне для вас? Як часто та у яких випадках ви замислюєтеся про таке питання як профілактика ВІЛ? Чому?
7. Яке місце серед ваших нагальних потреб займає профілактика ВІЛ? Чому?
8. Які профілактичні заходи ви вживаєте для власного захисту від ВІЛ?
9. До яких організацій ви звертаєтесь щодо отримання профілактичних послуг? Від чого це залежить? Чому?
10. Як давно ви є клієнтом організацій, які надають профілактичні послуги з ВІЛ?
11. Щодо кожної організації спитайте: Звідки ви дізналися про цю організацію та про те, що вона надає профілактичні послуги з ВІЛ?
12. Взагалі, наскільки ви відчуваєте себе проінформованим щодо організацій, які надають профілактичні послуги щодо запобігання ВІЛ? Чому?
 - a. Чи вважаєте ви, що ви достатньо знаєте про профілактичні послуги з ВІЛ?
 - b. Чи чітко ви знаєте куди та до кого треба звернутися щодо отримання профілактичних послуг з ВІЛ?
 - c. Чи є питання щодо профілактичних послуг з ВІЛ, про які ви б хотіли дізнатися більше? Які саме питання вас цікавлять?

Актуальний досвід щодо отримання профілактичних послуг з ВІЛ

13. Скажіть, будь ласка, які саме профілактичні послуги з ВІЛ, ви **знаєте взагалі**?

Модераторе, якщо респондент не назвав послуги зі списку, зачитати їх і запитати по кожній окремо (тобто нагадати респонденту, які послуги існують).

**Розповсюдження
цільових
інформаційних, освітніх
та комунікаційних
матеріалів**

- Консультування щодо:
 - ведення ризикованих сексуальних практик
 - ведення ризикованих ін'єкційних практик;
 - попередження передачі ВІЛ,
 - попередження інфекцій, що передаються статевим шляхом (далі – ІПСШ)
 - попередження вірусного гепатиту (ВГ)
 - заходів зі зменшення шкоди, пов'язаних з вживанням наркотичних речовин, передозувань та надання невідкладної допомоги;
 - з питань замісної підтримувальної терапії;
 - з питань репродуктивного та сексуального здоров'я
 - з питань попередження насильства;
 - щодо проходження тестування на ВІЛ, переваг раннього

	<p>початку лікування та перебування під медичним наглядом внаслідок інфікування ВІЛ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • про доступні послуги неурядових організацій (далі – НУО), державних та комунальних установ та перенаправлення до них послуг за потреби; • Видача безкоштовних інформаційних та довідкових матеріалів на постійній основі
Розповсюдження презервативів та лубрикантів	<ul style="list-style-type: none"> • Видачу презервативів, лубрикантів • Консультування щодо належного використання презервативів та зменшення ризиків передачі ВІЛ, ВГ та ІПСШ.
Обмін та видача шприців (для ЛВНІ, представники ЖКС та ЧСЧ, у випадку вживання ін'єкційних наркотиків, переадресовуються з метою отримання відповідних послуг)	<ul style="list-style-type: none"> • Видачу шприців та голок, видачу спиртових серветок • Організацію процесу збору використаних шприців/голок та їх утилізації та/або їх транспортуванні до місць тимчасового зберігання чи утилізації. • Консультування щодо правильного використання ін'єкційного інструментарію, зменшення ризиків передачі ВІЛ, ВГ та вирішення супутніх медичних проблем, пов'язаних з ін'єкційним вживанням
Послуги з тестування на ВІЛ	<ul style="list-style-type: none"> • Забезпечення тестування на ВІЛ, з використанням швидкого (експрес) тесту, в тому числі проведення до та післятестового консультування та інтерпретація результатів тесту; • Направлення для підтвердження діагнозу та консультування осіб, які отримали позитивний результат, з метою залучення під медичний нагляд та раннього початку лікування; • Консультування щодо залучення до послуг тестування на ВІЛ сексуальних та ін'єкційних партнерів отримувачів послуг
Скринінг на туберкульоз (ТБ)	<ul style="list-style-type: none"> • Анкетування з використанням опитувальника; • Консультування осіб з вираженими симптомами ТБ з метою залучення до медичних послуг; • Направлення осіб з вираженими симптомами ТБ для діагностики та лікування; • Надання консультації щодо профілактики ТБ

Модераторе! Після того, як ми розібралися які послуги отримує респондент – детальне обговорення послуг, їх актуальності та особливостей надання провайдером.

14. Розкажіть про ваш особистий досвід отримання профілактичних послуг з ВІЛ. Які з цих послуг ви **отримували впродовж останнього року або отримуєте** на сьогоднішній день?

15. Яким чином ви дізналися про дану послугу та почали її отримувати?

По кожній профілактичній послугі, яку отримує/ отримував респондент:

- a. Хто вам призначав цю послугу, хто проінформував щодо можливості отримання цієї послуги?
- b. Де саме ви отримуєте/ отримували цю послугу? В якій організації?
- c. Наскільки ви задоволені організацією надання цієї послуги/ роботою провайдера послуги? Чому?
- d. Чи зрозуміло вам було, для чого вам надають ту чи іншу послугу?
- e. Як оціните – наскільки ця послуга вам потрібна? Яка користь від неї? Що змінилося після того, як ви почали отримувати цю послугу? Чому?
- f. Чим саме ви задоволені? Який саме позитивний досвід отримання цієї послуги ви маєте? Що саме ви оцінюєте позитивно? Чому? Модератор, для кожної послуги складіть перелік аспектів, якими респондент задоволений. Проранжуйте всі аспекти від найважливішого до найменш важливого.
- g. Що саме вам не сподобалося? Які недоліки надання цієї послуги ви можете виокремити? Що не охоплює дана послуга? Що треба переглянути, вдосконалити? Чому? Модератор, для кожної послуги складіть перелік аспектів, якими респондент незадоволений. Проранжуйте всі аспекти від найважливішого до найменш важливого.

Модераторе, після обговорення послуг – уточніть:

16. Якими з профілактичних послуг, які ви отримуєте/ отримували, ви задоволені, а якими ні? Чому?
17. У випадках, коли ви не задоволені отриманням якоїсь послуги, чи знаєте ви, куди можна звернутися зі скаргою? Чи бували у вас такі випадки звернення? Яким був результат звернення?
18. У випадках, коли ви припинили отримувати якісь послуги, чи робили ви якісь кроки для того, щоб знову отримувати ці послуги, чи намагалися ви змінити організацію-надавача послуг? Розкажіть ваш досвід щодо вирішення цього питання.
19. **Щодо послуг, які респондент знає, але не отримує – по кожній окремо:** Чому ви **не отримуєте** цю послугу?
 - a. Чи замислювалися ви над тим, щоб скористуватися цією послугою? В якому випадку ви б скористувалися цією послугою? Чому? Ця послуга вам не цікава чи у вас є складності з її отриманням?
 - b. Якщо послуга не актуальна для респондента: Чому ця послуга не цікава, не актуальна для вас?
 - c. Якщо є складності з її отриманням: Які саме складності заважають отримати цю послугу? Що може вирішити цю проблему?

20. Чи є послуги, яких ви **потребуєте, але не отримували**?

- a. Якщо так, які саме послуги вам потрібні? Розкажіть детально про ваші потреби.
- b. Чому ви не отримували ці послуги? Чи намагалися ви їх отримати?
- c. Як на вашу думку повинно буде налагоджено надання цих послуг? Чому? Які ваші очікування щодо надання цих послуг? *Обговорення щодо кожної потенційно цікавої послуги окремо.*

Актуальність проблеми стигматизації

21. З вашого досвіду розкажіть, чи стикалися ви з випадками поганого ставлення до вас з боку медичних працівників, соціальних працівників, що надавали вам послуги за останні 12 місяців? А хтось з вашого оточення стикався з таким негативним ставленням? Наведіть приклади.

- a. Чим, на вашу думку, було викликане таке погане ставлення?
- b. В чому саме воно проявлялося?
- c. Чи повідомляли ви комусь про такі випадки? Куди, кому?
- d. Чи вирішене було це питання?

22. Чи взагалі, в знаєте, куди слід звертатися у випадках, коли ви стикаєтесь з поганим до вас ставлення з боку медичних, соціальних чи інших працівників?

23. Чи були у вас випадки, коли ви не хотіли зізнаватися медичним або соціальним працівникам в споживанні наркотиків/задіяності в секс-бізнесі/досвіді сексу з чоловіками (зачитайте залежно від категорії респондентів) через страх поганого ставлення за останні 12 місяців? Чим був зумовлений цей страх? Опишіть ці випадки.

24. Чи були у вас випадки, коли вам відмовили у наданні якихось послуг через споживання наркотиків/задіяність в секс-бізнесі/досвід сексу з чоловіками (зачитайте залежно від категорії респондентів) за останні 12 місяців? Як вам пояснили відмову? Опишіть ці випадки.

Ставлення до можливості самоідентифікації під час отримання послуг

Зараз я хочу запитати у вас щодо можливого впровадження певного нововведення до процедури надання профілактичних послуг з ВІЛ. Мені буде цікава ваша думка.

Спочатку хочу зазначити, що такі зміни існують лише на рівні ідеї і ще не відомо чи будуть ці нововведення впроваджені.

Я зачитаю вам по черзі 2 варіанти можливого механізму кодування інформації щодо клієнтів і ми їх обговоримо.

Варіант 1. 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 НГО могли легко готувати узагальнену звітність щодо послуг які вони надали. Використання біометричних даних може поліпшити якість даних в базі.

25. Чи все вам зрозуміло в цій процедурі? Чи є щось, що потребує пояснення?

26. Чи готові ви б були надавати свої біометричні дані для кодування в базі даних? А у вашому оточенні як би сприйняли таке нововведення? Чому?

- a. Наскільки вірогідно, щоб ви погодилися надати для кодування свої біометричні дані? Чому?
- b. Якщо ні, чому? Що саме вас не задовольняє, що зупиняє? Які недоліки є ключовими для вас? Чому? Як би ви хотіли цю базу покращити, що змінити в ній? Що може сприяти підвищенню довіри до такого механізму кодування? За яких умов ви могли б погодитися? Чому?
- c. Якщо так, чому? Що вам подобається у цій ідеї? Які переваги ви можете виокремити? Чому? На яких перевагах такої бази треба акцентувати увагу, щоб залучити до неї якомога більше людей?

Варіант 2. Уявіть такий механізм отримання послуг: при отриманні профілактичних послуг в НУО, вас просять **самостійно 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 самостійно 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.

27. Чи все вам зрозуміло в цій процедурі? Чи є щось, що потребує пояснення?

28. Чи готові ви б були до створення такого кодування для бази даних? А у вашому оточенні як би сприйняли таке нововведення? Чому?

- a. Наскільки вірогідно, щоб ви погодилися створити такий персональний код та при необхідності демонструвати копію паспортних даних для підтвердження коду? Чому?
- b. Якщо ні, чому? Що саме вас не задовольняє, що зупиняє? Які недоліки є ключовими для вас? Чому? Як би ви хотіли цю базу покращити, що змінити в ній? Що може сприяти підвищенню довіри до такого механізму кодування? За яких умов ви могли б погодитися? Чому?
- c. Якщо так, чому? Що вам подобається у цій ідеї? Які переваги ви можете виокремити? Чому? На яких перевагах такої бази треба акцентувати увагу, щоб залучити до неї якомога більше людей?

Рекомендації щодо покращення процедури надання профілактичних послуг з ВІЛ

29. Які кроки, заходи ви можете порекомендувати для оптимізації процесу надання послуг та покращення їх якості? Що саме?

- a. Зондувати:
- b. Що ви би порекомендували змінити в процедурі надання послуг? Чому?
- c. На що ви би порекомендували звернути увагу? Чого не вистачає? Чому?

30. Чи є ще якісь проблеми або побажання, які ми з вами не обговорили, але вони також негативно впливають на процес отримання профілактичних послуг? Якщо так – в чому саме полягає проблема? Що може покращити ситуацію, позитивно вплинути на отримання даних послуг? Чому?

Дякуємо за участь!

-
-
-

-
-

A thin, horizontal line is positioned in the lower-left area of the page.