



*Мобилизация сообщества путём
проведения*

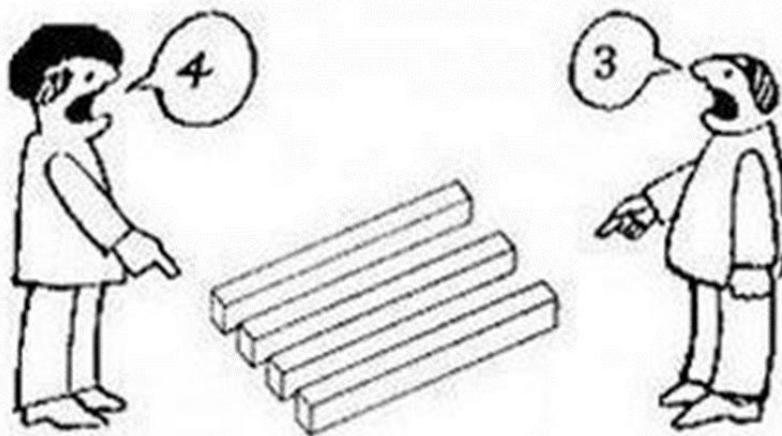
исследования доступности и качества услуг силами равных

**в рамках Региональной программы
«Снижение вреда работает – обеспечьте финансирование!»**

2 декабря 2015 г., Таллин, Эстония



Зачем привлекать клиентов к разработке, реализации и мониторингу услуг?





*Мониторинг услуг и
мобилизация сообщества
ЛУН*

**1. Процесс организации и проведения мониторинга
доступности и качества услуг силами сообщества:**

- Результаты и достижения
- Уроки на будущее

**2. Как мониторинг услуг повлиял на мобилизацию сообщества
ЛУН:**

- Усиление системы сообщества по горизонтали
- Готовность к адвокации



16
инициатив
ных групп
ЛУН

Опрашивали
людей в 36 городах
- 2 243 клиентов
ПОШ
- около 1 000
клиентов ОЗТ

Более 116
ЛУН проводили
исследование



Материалы	Всегда	Иногда/ частично	Никогда	Комментари й
Иглы и шприцы				
Ложки				
Вода для инъекций				
Спиртовые салфетки				
Дезинфицирующие средства для обработки шприцев				
Наборы первой помощи (при абсцессах)				
Налоксон (для профилактики передозировки)				
Презервативы				
Другое:				
Услуги				
Аутрич (работа в среде) в том числе «равный равному»				
Доступность другого лечения наркозависимости (реабилитации).				



Персональ	Всего	Возраст	Клиент	Информация	Другие данные
А.И.	V V V V				11/15
В.И.	V V V V V				11/15
С.И.	V		V V V	Информация	10/15
Т.И.			V V V	Информация	11/15
У.И.	V V V		V V V	Информация	11/15
Ф.И.	V V V	V V V	V	Информация	11/15
Х.И.	V	V	V V V	Информация	11/15
Ц.И.	V	V	V V V	Информация	11/15
Ч.И.	V	V	V V V	Информация	11/15
Ш.И.	V	V	V V V	Информация	11/15
Щ.И.	V	V	V V V	Информация	11/15
Ъ.И.	V	V	V V V	Информация	11/15
Ы.И.	V	V	V V V	Информация	11/15
Э.И.	V	V	V V V	Информация	11/15
Ю.И.	V	V	V V V	Информация	11/15
Я.И.	V	V	V V V	Информация	11/15



Методология мониторинга и оценки услуг

Результаты

- Модуль по исследованию
- Тренинговый модуль для **обучения** членов сообщества технологии –

Особенность тренингового модуля – работа тренеров с обязательным участием тренера от сообщества

- Техническая и менторинговая поддержка сообщества в процессе сбора и обработки **данных**



Методология оценки и
мониторинга услуг

Зачем сервис – провайдерам нужна эта информация?

Собранные данные выявили системные проблемы, например:

- услуга как бы есть, способ предоставления делает ее недоступной
- услуги, снижающие риск инфицирования ВИЧ и гепатита не интересны или опасны для ЛУН



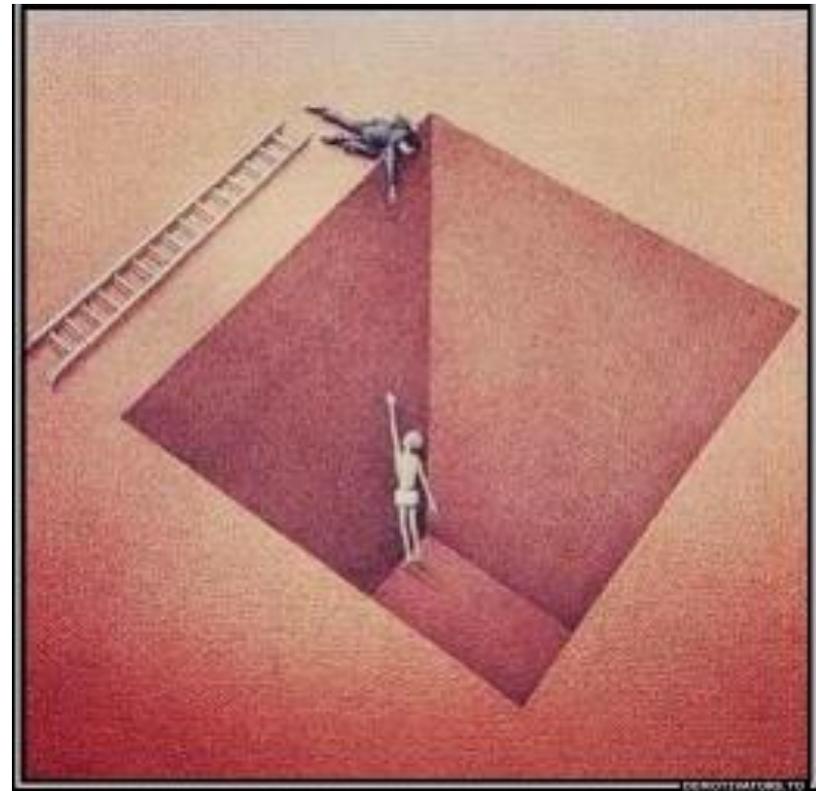
- Любую услугу всегда можно улучшить
- Есть люди, которые могут сказать «как» и «зачем»
- Почему сложно мобилизовать сообщество клиентов снижения вреда и программы ОЗТ?

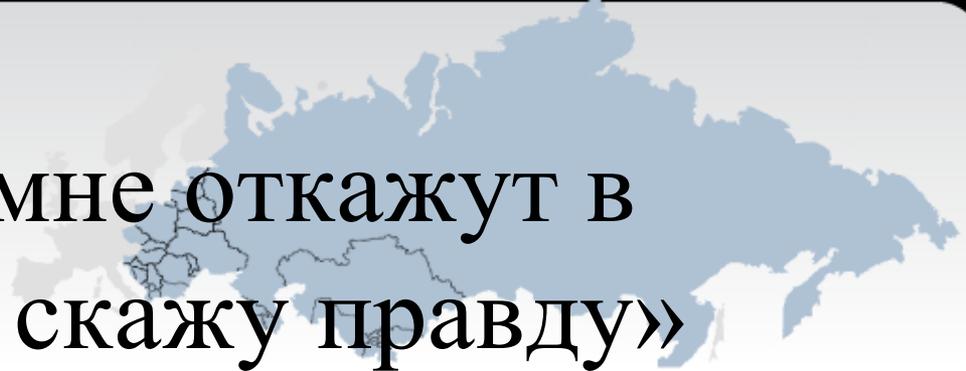
Начало пути



клиент - лидер

есть ли запрос?





«Они потом мне откажут в
лечении, если скажу правду»

Если мне врут, это моя проблема.

Потому что люди уже проверили и
получили

пощёчину за правду, которую я не хочу
слышать.



Почему сообщество молчит?

- Страх потерять доступ к услугам, особенно ОЗТ
- Страх открыть статус наркозависимого из-за негативного отношения общества
- «Используют как говорящие головы – к реальным решениям не пускают»

Мобилизация – это раскрыть способности каждого





АСТАУ

- Опыт Ассоциации участников ОЗТ Украины
- 1 шаг: лидеры сообщества поехали на стажировку в страну, где программа Озт работает лучше
 - 2 шаг: сразу отказались от «нянек» - помогайте, но не делайте за нас.
 - 3 шаг: чёткая цель, которая жизненно важна для первой группы лидеров



Мониторинг услуг и мобилизация сообщества ЛУН

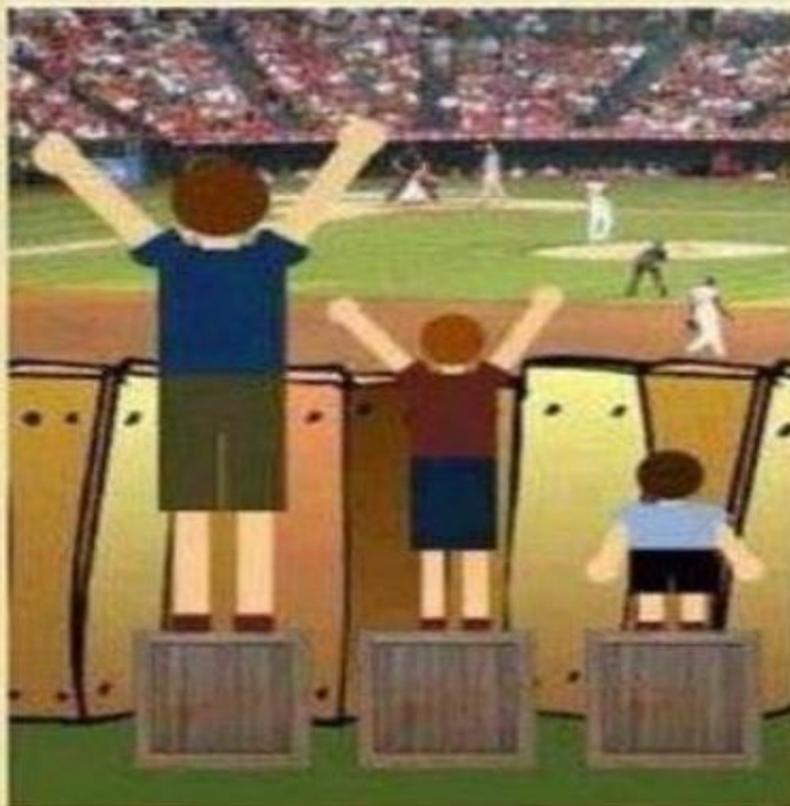
Непрямой и важный успех:

Исследование силами
сообщества сработало на
мобилизацию - в два раза
больше стало
инициативных членов
сообщества ЛУН





Equality doesn't mean Justice



This is Equality



This is Justice