



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

**Результаты анкетирования получателей услуг программы метадоновой
заместительной терапии**

Анкетирование проведено в период с 15 июля по 15 сентября 2013 года. В анкетировании приняли участие 100 респондентов - клиентов программы метадоновой заместительной терапии (далее в тексте - ПМТ), из них 32 женщины и 68 мужчин.

Распределение по возрастным группам:

Возраст респондентов (лет)	20 - 30	30 - 40	40 - 50	Более 50
Число респондентов (чел)	27	38	25	10

Время пользования услугами ПМТ:

Время пользования (лет)	1 - 3	3 - 5	5 - 10	Более 10
Число респондентов (чел)	49	12	18	16

Таким образом, большая часть респондентов — 64,2% - посещает ПМТ недолго, от 1 до 5 лет. 5 респондентов не ответили на этот вопрос.

Время употребления наркотиков респондентами:

Время употребления (лет)	1 - 3	3 - 5	5 - 10	Более 10
Число респондентов (чел)	3	6	19	72

Большая часть респондентов – 72% - потребляют наркотики больше 10 лет.

Доступность сервисов ПМТ

Отвечая на вопрос, насколько близко и доступно месторасположение ПМТ, 26 респондентов признали, что ПМТ находится в легко доступном им месте, 74 респондента заявили, что ПМТ находится в трудно доступном месте. Были названы следующие места, где респонденты хотели бы получать услуги ПМТ:

Район	Кол-во предло- жений	Район	Кол-во предло- жений
Плявниеки	6	Агенскалнс	3
Болдерая	4	Зиепниекалнс	1

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

Иманта	8	Латгальское предместье	2
Пурвциемс	11	Кенгарагс	13
Пардаугава	3	Межциемс	2
Ильгюциемс	4	Вецмилгравис	1
Видземское предместье	3	Центр Риги	4

По вопросу о времени работы ПМТ, 17 респондентов ответили, что часы работы ПМТ полностью их удовлетворяют, 50 респондентов — удовлетворяют. Были названы следующие предпочтительные часы работы:

Часы работы	Кол-во предложений	Часы работы	Кол-во предложений
С 6 до 18	1	С 8 до 20	5
С 6 до 19	1	С 9 до 16	1
С 6 до 20	1	С 9 до 18	2
С 7 до 18	2	С 9 до 19	1
С 7 до 20	2	С 9 до 21	1
С 7 до 21	1	С 10 до 16	1
С 8 до 12	1	С 10 до 19	3
С 8 до 14	1	С 15 до 20	1
С 8 до 17	1	Круглосуточно	13

Качество услуг в ПМТ

На вопрос, является ли персонал ПМТ открытым к клиенту, удобно ли задавать вопросы, представляющие интерес для клиентов, 14 респондентов ответили, что чувствуют себя полностью комфортно, 26 респондентов - комфортно, частично комфортно - 29 респондентов, 28 - респондентов чувствуют себя некомфортно, а 3 – полностью некомфортно. Отмечается так же, что «персонал не компетентен».

На вопрос, удовлетворяет ли отношение к пациентам врачей, 13 респондентов ответили, что полностью удовлетворены, 25 респондентов - удовлетворены, 19 удовлетворены частично, 33 респондента не удовлетворены, 4 - не знают что сказать, 6 респондентов не ответили на вопрос.

Дополнительно отмечено: «Не учитываются мои пожелания»; «Кажется, что относятся по-разному к разным клиентам»; «Не соглашаются с мнением»; «Не дают метадон с собой по непонятным причинам»

На вопрос удовлетворяет ли отношение персонала, выдающего метадон, 17 респондентов ответили, что полностью удовлетворены, 30 – удовлетворены, 30 респондентов удовлетворены частично, 8 — не удовлетворены, 8 - не знают что сказать, а 7- не ответили на вопрос.

На вопрос, удовлетворяет ли отношение социального работника ПМТ, 17 респондентов ответили, что полностью удовлетворены, 29 — удовлетворены, 32 - частично удовлетворены, 11 респондентов – не удовлетворены, 7 - не знают что сказать, а 4 - не ответили на вопрос.

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

На вопрос, удовлетворяет ли отношение психолога ПМТ, 14 респондентов - полностью удовлетворены, 23 – удовлетворены, 18 респондентов удовлетворены частично, 33 респондента не удовлетворены, 7 – не знают что сказать, а 5 — не ответили на вопрос.

На вопрос о качестве метадона были получены такие ответы: полностью удовлетворены - 15 респондентов, удовлетворены — 29, частично удовлетворены - 23 респондента, не удовлетворяет качество метадона — 31, не знают что ответить 2 респондента.

Затратами времени на получении услуг в месте выдачи метадона только 6 респондентов удовлетворены полностью, 24 - удовлетворены и 24 – удовлетворены частично, 38 респондентов - не удовлетворены, 2 - не знали что ответить, а 6 респондентов не захотели отвечать на этот вопрос.

На вопрос, что именно не удовлетворяет в месте выдачи метадона, получены такие ответы: «Боюсь больных психиатрической больницы»; «Очередь» (отметили 13 респондентов); «Мало места, холодно» (3 респондента); «Узкое помещение» (5 респондентов); «Негде присесть»; «Неудобное место, плохая атмосфера»; «Нет журналов, чтобы почитать»; «Нет ТВ»; «Нет удобств»; «Нечем заняться после»; «Негде пообщаться».

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

Пожелания услуг клиентами ПМТ:

Наименование услуги	Количество ответов
Бесплатная еда	47
Горячий чай в холодное время года	97
Больше услуг, связанных с медициной	58
Больше услуг, связанных со здоровым образом жизни	16
Совместные развлекательные мероприятия	24
Мероприятия для детей	5
Спортивные мероприятия	21
Рукоделие, творчество	7
Просмотр ТВ фильмов	34
Возможность помыться, выстирать одежду	15
Доступ к интернету	54
Бесплатная одежда	32
Лучшее отношение со стороны персонала	39
Безопасность и конфиденциальность	64
Возможность бесплатного звонка для решения вопросов, связанных со здоровьем	56

Следует отметить прочие пожелания: оплата проезда (6 ответов); информация о трудоустройстве; консультации врача; нормальный психолог; встречи с клиентами ПМТ из других стран; тесты на гепатит С; комната отдыха.

Какую информацию респонденты хотели бы получать в ПМТ:

Вид информации	Количество ответов
О возможностях лечения, реабилитации	63
О профилактике передозировки, первой помощи	19
Больше о сексуально-трансмиссивных инфекциях	13
Больше о туберкулёзе	13
Больше о метадоне	44
Больше о ВИЧ/СПИДе	28
Не знаю	9
Нет ответа	7
Другое: о возможностях трудоустройства (9 ответов); юридические консультации; о последствиях длительного употребления метадона; о гепатите С (9 ответов); что делать в случае отъезда в другую страну. Всё знаю - 5 ответов.	

На вопрос «Хотели ли бы Вы получать метадон на вынос?» – 100% респондентов ответили утвердительно.

На вопрос на какой срок хотели бы получить метадон с собой, получены ответы:

Срок	Количество ответов
По усмотрению врача	4
На неделю	43
На два дня	15
На выходные	7
На месяц	8
На рабочие дни	3
На две недели	3
На 3 - 4 дня	13
Чем дольше, тем лучше	4

Оценка контроля за нарушением режима:

67 респондентов ответили, что контроль необходим; 10 респондентов ответили, что это излишне; 58 респондентов ответили, что исключение с метадоновой программы - это очень суровая мера, а 1 респондент приравнял исключение к смертной казни. 16 респондентов ответили, что исключение с метадоновой программы необходимо; 1 – не знал что сказать, а 3 респондента не ответили на вопрос.

Дополнительно отмечено: «Больного нельзя оставлять без лекарства»; «Чувствую себя подконтрольным».

Удовлетворение медикаментозной помощью:

37 респондентов довольны, 20 - не довольны, 24 - не знают что сказать, а 21 респондент не ответил на вопрос.

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

Получены такие комментарии: «Это не помощь»; «Нет общего с врачом мнения»; «Всё сложно и слишком строго»; «Не могу получить снотворное»; «Отношение неравное»; «Ощущение, что врачи нам не верят».

На вопрос в каком виде желательно получать заместительную терапию получены ответы:

- 39 респондентов хотели бы получать в виде таблеток;
- 32 респондента довольны существующим положением;
- 5 респондентов хотели бы получать бесплатный героин;
- 12 респондентов хотели бы получать бесплатный бупренорфин;
- 5 респондентов хотели бы получать метадон в виде сиропа;
- 7 респондентов хотели бы получать метадон другого качества;
- 1 респондент хотел бы получать метадон в аптеке поближе к месту жительства.

Выводы

- Оценивая доступность услуг, отмечено неудобное местоположение ПМТ — 74% получателей услуг не удовлетворены. Более удобными местами расположения названы Кенгарагс, Пурвциемс, Иманта.
- Треть респондентов — 33% - не удовлетворены временем работы ПМТ, желали бы его продления.
- Треть респондентов расценивают отношение к ним персонала как плохое.
- 38% респондентов не удовлетворены затратами времени на получение услуг в ПМТ.
- Треть респондентов оценивают качество метадона как плохое.
- 20% респондентов не удовлетворены предоставляемой медикаментозной помощью.

В целом делается вывод, что анкетированные низко оценивают различные аспекты услуг ПМТ.

Чтобы улучшить качество услуг, респонденты желают качественного улучшения проводимого на ПМТ времени, получения дополнительных услуг и информации на различные темы.

Все клиенты хотели бы получать метадон с собой на различные сроки и чтобы наказание за нарушение режима — исключение из программы,- было смягчено.