

## **Abstrakt**

**Východiska:** Evaluace spokojenosti je zde prostředkem k získání zpětné vazby ke službám, které jsou poskytovány Terénním programem Sananim v rámci projektu Sanitka. Klientům poskytuje možnost „podělit se“ o své zkušenosti s programem, vyjádřit se k jednotlivým intervencím, případně vyjádřit potřebu služby či intervence nové.

**Cíle:** Cílem výzkumu bylo zjistit, zda jsou klienti terénního programu Sananim spokojeni s nabízenými službami projektu Sanitka. Především šlo o místní a časovou dostupnost, hlavní složky projektu Sanitka (výměnný program, poradenství, ošetření, testování, přístup personálu) a o zjištění slabých stránek služby. Výzkum měl přinést informace o tom, zda klientům vyhovují jednotlivé intervence, zda jim v rámci poskytovaných služeb něco nechybí (případně co) a jak by bylo možné služby zdokonalit.

**Metody a výzkumný soubor:** K získávání dat byla využita metodika RAR – Rapid assesment and response. Sběr dat probíhal formou polostrukturovaného interview se 30 klienty. Respondenti byli vybráni záměrným výběrem a přes instituci. Šlo o klienty TP Sananim, kteří užívají drogy rizikově (zejména injekčně) a zároveň využívají pestré nabídky služeb sanitního vozu. Dále byla provedena analýza existujících dat z výročních a závěrečných zpráv TP Sananim.

**Výsledky:** Z výsledků studie je patrné, že klienti jsou se službami projektu sanitka převážně spokojeni. V rámci stávajících služeb klienti nejvíce využívají výměnný program a poté zdravotnické služby. V rámci zdravotnických služeb se jedná zejména o testování, ošetření, zdravotnické poradenství a doporučení k lékaři. Zdaleka nejvíce klienti na službách sanitky oceňují přístup personálu, poté zdravotnické služby a následně výměnný program.

Nespokojenost či připomínky byly zaznamenány zejména v případě vydávaného materiálu s sebou, ať už se jednalo o materiál k injekční aplikaci či materiál zdravotnický. V rámci zdokonalení stávajících služeb respondenti navrhovali zavést potravinový servis, sprchu se zástěnou a ocenili by občasnou přítomnost lékaře v sanitce. V rámci časové dostupnosti, klienti navrhovali především rozšíření stávajících služeb. V rámci dostupnosti místní, byly navrhнутy jednotlivé lokality v Praze, kde by podle respondentů bylo zapotřebí služeb sanitky.

**Závěr:** Provedená studie poskytuje informace o potřebách a spokojenosti klientů TP Sananim se službami projektu Sanitka a informace o klientském vnímání přístupu pracovníků. Výzkum také poskytuje klienty navrhované podněty ke zdokonalení služby či jednotlivých intervencí. Připomínky respondentů a návrhy na zdokonalení poskytovaných služeb mohou být východiskem pro případnou diskuzi vedoucího pracovníka s týmem terénního programu a k následným změnám.

**Klíčová slova:** evaluace spokojenosti, Harm Reduction, terénní program, rizikové užívání návykových látek, injekční užívání návykových látek, drogová scéna v Praze