**Удовлетворенность потребителя качеством оказания услуги**

**(анализ результатов для семьи, анализ результатов для ребенка)**

Результаты определяются как полученная польза для ребенка и семьи и качественные изменения, произошедшие в ходе проводимой программы и оказанной семье поддержки.

Результаты рассматриваются с точки зрения семьи и ребенка отдельно, так как они не всегда взаимно успешны.

**Результаты для семьи:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Индикатор | Да | Нет | Примечание |
| 1. Семья понимает сильные стороны своего ребенка, его способности и особые потребности | понимает, как развивается их ребенок с нарушениями, и развитие каких навыков и способностей нужно поддерживать |  |  |  |
| понимает индивидуальный стиль обучения своего ребенка и его предпочтения |  |  |  |
| знает о специфических факторах риска, состоянии ребенка и его нарушении |  |  |  |
| знает о рекомендованных программах помощи и услугах, направленных на улучшение состояния ребенка или устранение факторов риска |  |  |  |
| могут, наблюдая за поведением ребенка, определять какие изменения произошли в результате программы помощи, обучения, изменения стиля воспитания или домашней обстановки |  |  |  |
| 2. Семья знает свои права и умеет их эффективно отстаивать для своего ребенка | знает свои права и обязанности относительно получения необходимых услуг |  |  |  |
| знает, как использовать источники информации (родительские организации, интернет), чтобы получать информацию о своих правах |  |  |  |
| знает о различных услугах и программах, предлагаемых различными центрами и организациями (профессионалами) |  |  |  |
| знает куда обращаться за услугами и получением поддержки |  |  |  |
| чувствует себя спокойно и уверенно, разговаривая с профессионалами и задавая им вопросы относительно своего ребенка |  |  |  |
| члены семьи способны в качестве полноправных членов команды принимать участие во встречах по планированию услуг и постановке целей работы |  |  |  |
| члены семьи требуют предоставления услуг, которые они считают необходимыми |  |  |  |
| члены семьи знают что делать, если необходимые услуги не предоставляются |  |  |  |
| 3. Семья помогает своему ребенку развиваться и учиться. Члены семьи: | обеспечивают безопасную, обучающую и  стимулирующую среду для своего ребенка |  |  |  |
| помогают ребенку участвовать в семейных ежедневных мероприятиях |  |  |  |
| чувствуют себя компетентными в выполнении родительских функций |  |  |  |
| изменяют домашнюю обстановку или рутины так, чтобы подстроить их под стиль обучения ребенка и его потребности в адаптации окружающей среды |  |  |  |
| знают о технических вспомогательных средствах и помогают ребенку их использовать |  |  |  |
| используют специальные методы, которые могут быть эффективны для обучения ребенка |  |  |  |
| умеют справляться со специфическими поведенческими трудностями своего ребенка |  |  |  |
| 4. У семьи есть система поддержки | семья сохраняет дружеские связи и заводит новых друзей |  |  |  |
| родители могут участвовать в общественных мероприятиях, праздниках и прочем с друзьями и знакомыми, в том числе вдвоем |  |  |  |
| родители знакомятся и встречаются с другими семьями с детьми с нарушениями |  |  |  |
| есть соседи, друзья или родственники, которые могут оказать помощь (например, посидеть с ребенком) |  |  |  |
| семья ощущает, что у них есть поддержка в воспитании ребенка и уходе за ним |  |  |  |
| 5. Семья имеет доступ к желаемым услугам, программам и  мероприятиям в их сообществе | имеет возможность получения их ребенком инклюзивного опыта взаимодействия и обучения с детьми, не имеющими нарушений |  |  |  |
| может участвовать в религиозных, развлекательных или образовательных мероприятиях или программах для родителей типично развивающихся детей |  |  |  |
| принимает участие в деятельности родительских организаций или группах поддержки, соответствующих нарушениям их детей и их собственным родительским пожеланиям и стилю жизни |  |  |  |
| родители имеют возможность выйти на работу, в то время как их ребенку обеспечен качественный уход, отвечающий индивидуальным потребностям ребенка |  |  |  |
| имеет возможность пользоваться медицинскими услугами, чувствительными к особым нуждам ребенка и отвечающими на них |  |  |  |

**Результаты для детей:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Индикатор | Да | Нет | Примечание |
| 1. У ребенка развиваются позитивные социальные отношения | ребенок демонстрирует привязанность к наиболее значимому взрослому |  |  |  |
| инициирует и поддерживает социальное взаимодействие |  |  |  |
| ведет себя таким образом, что может принимать участие в различных социальных ситуациях, например, на игровой площадке, в магазинах, в центре, и т.д |  |  |  |
| демонстрирует доверие к другим людям |  |  |  |
| строит отношения с детьми и взрослыми |  |  |  |
| регулирует свои эмоции |  |  |  |
| понимает и выполняет простые правила в ежедневной жизни |  |  |  |
| 2. Ребенок приобретает новые знания, способности и навыки, обучаясь посредством: | наблюдения и исследования окружающего его мира |  |  |  |
| игры и манипулирования с предметами, включая игрушки, книжки и другие материалы |  |  |  |
| игры и общения с людьми в ежедневных ситуациях |  |  |  |
| 3. Ребенок  демонстрирует любопытство и старание при обучении и использует новые навыки в игре и повседневной жизни. |  |  |  |  |
| 4. Ребенок приобрел новые навыки в одной или нескольких из следующих областей: | когнитивное развитие (наблюдение, подражание, имитация, мышление, запоминание, понимание причинно-следственных связей, навыки решения проблем; понимание  символов; понимание  физического и социального мира) |  |  |  |
| двигательное развитие (крупные и тонкие движения) |  |  |  |
| коммуникативное развитие (ребенок использует жесты, звуки, слова или другие средства коммуникации для общения в постепенно усложняющейся манере) |  |  |  |
| самообслуживание (заботится  о своих потребностях, например, демонстрируя голод, потребность одеться или раздеться, желание сходить в туалет и т.д. Способствует тому, чтобы сохранить здоровье и обеспечить собственную безопасность, например, помогает с мытьем рук, избегает несъедобных объектов (в возрасте старше 24 месяцев) |  |  |  |
| 5. Ребенок участвует в различных мероприятиях | ребенок имеет возможность для общения с детьми своего возраста без нарушений |  |  |  |
| участвует в ежедневной жизни и мероприятиях, характерных для детей своего возраста без нарушений |  |  |  |
| посещает общественные места (зоопарк, театр, парк и т.д.), предназначенные для детей |  |  |  |
| 6. Ребенок получает  поддержку, соответствующую его потребностям | имеет индивидуально подобранные технические средства, включая очки, слуховые аппараты и  приспособления для коммуникации,  позиционирования и  перемещения, приспособленное жилье, игрушки, соответствующие возрасту и способностям |  |  |  |
| удовлетворяет свои потребности в самообслуживании (еда, одевание, туалет, и т.д.), в случае необходимости с поддержкой взрослого |  |  |  |