

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			