

Оценка ЦСС: Удовлетворенность качеством услуг

- Онлайн анкетирование через Гугл.докс.
- 2 варианта анкеты: для регионов – анкета включала вопросы по 4-м видам услуг ДСА; для Москвы и МО – по 7 видам услуг ДСА:
 1. Книги и журналы ДСА
 2. Консультативный форум онлайн
 3. Консультации индивидуальные
 4. Консультации коллегиальные (3-7 лет)
 5. Домашние визиты (*только для Москвы и МО*)
 6. Группы (*только для Москвы и МО*)
 7. «Песочница» (*только для Москвы и МО*)
- Просьба заполнить анкету разослана 19 мая 2015:
 - о Анкета для регионов – по 2272 адресам эл.почты.
 - о Анкета для Москвы и МО - по 538 адресам эл.почты.
- Московским и московско-областным адресатам выслано напоминание 2 июня, т.к. не добирали до 100 анкет.
- Опрос закрыт 8 июня; собрано 276 анкет из регионов и 106 анкет из Москвы и МО. Всего 382 анкеты.

Результаты

Демография

Как и в опросе в марте 2015, более 60% анкет пришло от родителей детей до 3 лет:

Возраст ребенка	М+МО	Регионы	ВСЕ
Менее 12 мес. (до 1 года)	35%	24%	27%
12-24 мес. (от 1 до 2 лет)	24%	24%	24%
24-36 мес. (от 2 до 3 лет)	9%	13%	12%
От 3 до 4 лет	8%	11%	10%
От 4 до 5 лет	8%	12%	10%
От 5 до 6 лет	8%	8%	8%
От 6 до 7 лет	3%	4%	3%
От 7 до 8 лет	4%	2%	3%
От 8 до 9 лет	2%	3%	2%

В отличие от мартовских анкет, где был гендерный баланс, в этот раз 60% детей респондентов – мальчики. Нам не понятно, почему так получилось. Разница слишком большая, чтобы ее можно было отнести на ошибку.

Пол ребенка:	М+МО	Регионы	ВСЕ
Мальчик	55%	62%	60%
Девочка	45%	38%	40%

С географией ожидаемо: 88% анкет пришли из России, остальные – из стран б.СССР, по одной анкете – из Бельгии и Испании:

Страна	М+МО	Регионы	ВСЕ
Россия	100%	84%	88%
Украина		5%	4%
Беларусь		4%	3%
Казахстан		3%	2%
Кыргызстан		1%	1%
Другие страны		3%	2%

Регионы РФ в опросе представлены довольно закономерно:

Для России - Субъект РФ	М+МО	Регионы	ВСЕ
Москва	62%		17%
Московская область	37%	1%	11%
Центральный (без Москвы и МО)		17%	13%
Северо-Западный		7%	5%
Южный		6%	4%
Приволжский		22%	16%
Сибирский		13%	10%
Уральский		9%	7%
Дальневосточный		1%	1%
Северо-Кавказский		3%	2%
Крымский		1%	1%
Регион не указан	1%	2%	2%
ВСЕГО	100%	84%	88%

Сводная оценка качества полученных услуг в баллах

Вопрос об оценке качества задавался отдельно по каждому виду услуг. Ответы для всех видов услуг выглядели одинаково: подавляющее большинство ставило высший балл («пятерку»), а низшие баллы («единицу» и «двойку») не ставил почти никто. Такие сходные оценки позволяют показать общий рейтинг качества для всех услуг ДСА: **79% оценок – высший балл – «пятерка», 15% - «четверка».**

Качество полученной услуги	% от числа оценок
1 балл	1%
2 балла	1%
3 балла	4%
4 балла	15%
5 баллов	79%

Сводные (сравнительные) данные по услугам

Получала ли Ваша семья в 2014-2015 учебном году <такую-то услугу>?

- Книги или журналы получило всего 84% респондентов – несмотря на то, что журнал рассылается 2 раза в год всем без исключения.
- Онлайн форумом пользовались всего 40% респондентов.
- Для тех услуг, где мало получателей – а это практически все наши услуги, кроме литературы и форума – делать общие опросы для оценки качества не очень осмысленно, т.к. нам отвечает слишком мало получателей.

	Книги и журналы	Онлайн форум	Консультации Индив.	Консультации Колегиальн. 3-7	Домашние визиты (М+МО)	Группы (М+МО)	Песочница (М+МО)
Да, получала	82%	40%	19%	5%	19%	6%	16%
Да, получала, но со сложностями	2%	4%	2%	1%	0%	2%	0%
Нет, не получала	15%	56%	79%	95%	81%	92%	84%
ВСЕГО	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Процент тех, кто получал услуги «со сложностями», на первый взгляд невелик: от 0% до 4%. Но важно помнить, что среди тех, кто не получил услугу, есть те, кто пытался получить, но не смог. Эти детали разобраны ниже по каждой услуге отдельно.

Если семья НЕ получала < такую-то услугу> из Даунсайд Ап, то по какой причине?

- Очень высокие показатели по «не знали об этой услуге»:
- 4% не знают о книгах и журналах ДСА, которые – как мы считаем – получают все 100%.
- По 20-24% не знают о возможности получить консультации очные и на онлайн форуме, не знают про «песочницу».
- Для онлайн форума ответ «Редко пользуемся интернетом» набрал 17%. Причем это среди семей, указавших свой e-mail, а это примерно половина всех зарегистрированных в ДСА семей. Остальная половина семей не оставила нам свой e-mail, и мы не знаем: то ли они совсем не пользуются интернетом, то ли что.

	Книги и журналы	Онлайн форум	Консультации Индив.	Консультации Колегиальн. 3-7	Домашние визиты (М+МО)	Группы (М+МО)	Песочница (М+МО)
Не знали об этой услуге	4%	20%	24%	21%	2%	8%	23%
Ребенок не подходил по возрасту для этой услуги				39%	21%	44%	26%
Мы живем за пределами МКАД или далеко от метро					43%		
Не хотели получать эту услугу в 2014-2015 учебном году	0%	10%	14%	7%	2%	5%	14%
Просили эту услугу, но не получили ее	8%	1%	5%	3%	4%	21%	2%
Не смогли зарегистрироваться на форуме		5%					
Редко пользуемся интернетом		17%					
Нет времени, некогда		2%					
Записались, ждем своей очереди или в листе ожидания			2%				
Далеко живем			17%	7%		5%	4%
Другое (уточните)	5%	6%	11%	6%	2%	5%	6%
ВСЕГО	18%	60%	73%	83%	74%	88%	75%

Может ли Ваша семья получать услугу (услуги) похожего качества из других источников (по месту жительства)?

- **Вариант ответа «нет, не может» лидирует с большим отрывом: от 65% до 87% по разным видам услуг.**
- Но с другой стороны, видно, что у получения услуг из других источников есть потенциал. Даже домашние визиты (которые, как мы думали, являются уникальной услугой ДСА) 7% могут получать в других местах.
- Ответы «не знаю» часто написаны как «не узнавали», пассивные такие ответы.

	Книги и журналы	Онлайн форум	Консультации Индив.	Консультации Колегиальн. 3-7	Домашние визиты (М+МО)	Группы (М+МО)	Песочница (М+МО)
Да, может	14%		23%	14%	7%	18%	8%
Нет, не может	77%		65%	75%	87%	72%	83%
Не знаю	4%		2%	5%	3%	6%	6%
Другое (уточните)	4%		10%	5%	4%	5%	4%
ВСЕГО	100%		100%	100%	100%	100%	100%

Интересные и важные моменты по отдельным видам услуг

А. Книги и журналы

Получали	82%	
Получали со сложностями	2%	
Не получали	15%	8% - просили, но не получили
		4% - не знали об услуге
		5% - другие проблемы

Оценка (% числа семей, получивших услугу)	М+МО	Регионы	ВСЕ
Число семей, получивших услугу	95	227	322
1 балл	0%	1%	1%
2 балла	1%	0%	0%
3 балла	1%	2%	2%
4 балла	16%	8%	11%
5 баллов	83%	91%	89%

По этой услуге представляется очень важным создать и внедрить механизмы, отслеживающие получение семьями нашей литературы. ДСА тратит на рассылку литературы серьезные средства, очень жаль, если значительная их часть пропадает зазря.

По этой услуге характерны комментарии, показывающие, что вероятно немалая часть рассылаемых ДСА книг и журналов не доходит до своих получателей:

- От Даунсайд Ап мы получали ТОЛЬКО журнал "Сделай шаг", а ВСЕ ваши книги попали к нам из других источников: например, от педиатра роддома, в котором мы получили диагноз
- Сменился адрес, на новый адрес журнал не приходил
- Получили только осенью
- был звонок нам, сказали отправят журнал, но так и не получили
- возможно от нас требовалось подтверждение на получение данной услуги, получали два журнала и методическую литературу в 2013 году
- мы переехали, не сообщили на сайт
- не высылали
- несколько лет уже не получаю и не знаю как это сделать
- Нет доставки. Пользуюсь эл. версией
- получила один раз после обращения в 2013 г
- журнал был только осенью
- Пришлось дважды регистрироваться на сайте, чтобы получить 1 рассылку книг.
- Тел верный, адрес постомата верный, нет смс (((((второй раз так осенью и в мае до этого 2 раза получали через постомат и один раз в клубе (старые журналы)
- Несколько раз звонили с просьбой организовать нам доставку журналов, завели рекомендуемые почтовые "ящики", отправляли вам письмо, но журналов так и нет :(
- получала только два раза в начале 2010 года, потом доставка прекратилась
- Хотелось бы получать по почте.
- журналы присылались очень хаотично
- В 2015 году не получала
- сложность была только в том, чтобы зарегистрироваться на сайте
- поменяла адрес.

Б. Консультативный форум онлайн

Получали	40%	
Получали со сложностями	4%	
Не получили	56%	20% - не знали о форуме
		17% - редко или не уверенно пользуются интернетом или компьютером
		10% - не хотели эту услугу
		5% - не смогли зарегистрироваться на форуме
		9% - другие проблемы

Оценка (% от числа получивших услугу)	М+МО	Регионы	ВСЕ
Число семей, получивших услугу	46 *	122	168
1 балл	0	1%	1%
2 балла	0	0%	0%
3 балла	6	7%	8%
4 балла	17	25%	28%
5 баллов	27	81%	75%

* т.к. число меньше 100, то % не считаем, а просто пишем число таких ответов.

Если семья пользовалась Консультативным форумом на сайте Даунсайд Ап, уточните, как именно?

- 40% тех, кто пользовался форумом, имеют там свои собственные темы
- 67% - пользовались методическими материалами на форуме
- Все читали темы других пользователей.

% от числа семей, получивших услугу	М+МО	Регионы	ВСЕ
Получали консультации в своей теме (темах)	18 *	40%	40%
Пользовались методическими материалами на форуме	25 *	72%	67%
Читали темы других пользователей.	44 *	105%	102%

* т.к. число меньше 100, то % не считаем, а просто пишем число таких ответов.

Проблемы, с которыми сталкиваются те, кто хочет пользоваться форумом:

- меня удалили с форума тк долго не писала
- депрессия
- Не было времени этим заниматься, в связи с болезнью ребенка
- Не нашла нужного специалист по своему вопросу
- не разобралась в правилах, куда о чём спрашивать
- не смогли восстановить пароль
- потеряли пароль, восстановления не произошло :(
- Прекратили общение со специалистами на консультативном форуме тк вместо советов и рекомендаций в большинстве случаев получали просто отписки
- Не удобный формат Форума. Для родителей ВАЖНО не только получать информацию от сотрудников организации, но и иметь возможность общаться на форуме в свободном доступе на разные темы- это важно родителям в психологическом плане.
- В целом сайт не удобный (мнения многих мам), а форум нужный и очень полезный, но для нашей семьи не очень любимый формат общения.
- сложности связанны с доступом в личный кабинет.
- Время. Значительно удобнее были бы консультации по скайпу с дежурным специалистом.

- Не смогла вообще зайти на сайт, пароль не сработал.
- Сложная структура форума. Не смогла найти нужную информацию, потратив много времени
- Нет возможности часто выходить в интернет + ребенок не дает возможности долго искать необходимую информацию
- Не получала ответа
- Не могли войти в систему
- Начищающий пользователь ПК
- не могла долго обновить страницу
- неважно пользуюсь ПК
- не знаю как зарегистрироваться.
- не знаю как завести тему для консультирования
- При регистрации пишет, что такого адреса (моей электронной почты) нет, а если регистрируешься снова - пишет, что данный логин уже используется(((
- Регистрировалась несколько раз, но не смогла задать ни одного вопроса, так как не зарегистрирована.
- не смогли зайти на свою страницу
- на поставленные вопросы не получали ответы и вообще не очень понятно как пользоваться этим форумом.
- Не могу восстановить аккаунт
- не знаем по каким вопросам мы можем получить помощь на форуме, требуется много времени, чтобы разобраться как им пользоваться, а времени катастрофически не хватает.
- Не была уверена, что напишу в правильную ветку. В том числе, не уверена, что вы сможете мне помочь дистанционно.

В. Консультации индивидуальные (дети любого возраста)

Существенно разные раскладки ответов в М+МО и Регионах:

М+МО

Получали	47%	
Получали со сложностями	6%	
Не получали	47%	9% - не знали об услуге
		9% - не хотели получать эту услугу
		9% - просили, но не получили
		10% - другие проблемы

Регионы

Получали	8%	
Получали со сложностями	1%	
Не получали	92%	30% - не знали об услуге
		16% - не хотели получать эту услугу
		23% - считают, что далеко живут
		3% - просили, но не получили
		12% - другие проблемы

Оценки	М+МО	Регионы	ВСЕ
Число семей, получивших услугу	56 *	23 *	79 *
1 балл	2	1	3
2 балла	0	2	2
3 балла	2	1	3
4 балла	12	2	14
5 баллов	52	26	78

* т.к. число меньше 100, то % не считаем, а просто пишем число таких ответов.

Проблемы, с которыми сталкиваются те, кто хочет получать индивидуальные консультации:

М+МО:

- ждали очень долго очередь, в итоге поехали по звонку о свободном месте
- жду очередь
- не очень проинформированы об этой услуге
- Нас никогда не приглашали
- смогли записаться только на сентябрь

Регионы:

- а как это возможно?
- ждем своей очереди в листе ожидания консультаций иногородних семей
- записаны в очередь на лето 2015
- Когда Вера только родилась, очень хотелось попасть к вам на консультацию, позвонили, очередь была на полгода вперед... Потом такая острая необходимость в визите исчезла...
- Нам сказали что иногородним данная услуга не предоставляется

- не знаем как получить ее удаленно
- не знаю, может быть ли консультация для Беларуси
- не можем приехать, ребенок очень тяжелый и очень долгая очередь.
- не смогли зарегистрироваться
- не смогли приехать
- Ранее, в 2013 году обращались с просьбой принять ребенка на консультацию, т.к. должны были проезжать через Москву, но летом нам сказали, что все в отпусках, звоните в конце августа, а в конце августа сказали, что иногородних большая очередь, и обращение за 2 месяца - это слишком поздно.. Потом, по приезду в Москву, еще раз попытались попасть на консультацию, но нам было отказано. Если честно, сложилось впечатление, что в Вашем Центре услуги оказывают только для москвичей. К сожалению, материальное положение не позволяет нашей семье приехать в Москву специально на консультацию, и конечно, очень хотелось воспользоваться моментом. Жаль, что так получилось. Приучили себя "вариться" в своем котле и в Дайнсайд Ап за помощью не обращаться.
- Ребенок лежал в больнице, серьезные медицинские проблемы
- Финансовые сложности, проезд в Москву, оплата консультации

М+МО:

- запись закрыта на полгода вперед.
- Очень большая очередь, попадаем на "отказные" региональные консультации (стоим в листе ожидания на случай, если не сможет приехать кто-то из региона)
- Обещали после очередной консультации, что позвонит администратор и в течении след. трех месяцев нас примут повторно, ждали пол года, так никто и не позвонил, звонили сами несколько раз чтобы записаться
- Возможность встречаться предоставляется только раз в полгода из-за большой очереди. В нашем возрасте, 1 год, этого недостаточно.
- Запись на три месяца вперед. Сложно запланировать время
- Была одна консультация в октябре 2014 г. Обещали позвонить в январе 2015 г. и записать на следующую, так и не позвонили и не пригласили. На самой консультации рассказали о новой методике развития речи, пообещали выслать на эл.почту методический материал - не выслали. Если можно, пришлите на vashenko08@mail.ru
- Индивидуальные получали 2 раза, последняя примерно в 1.5 года. Очень сложно попасть к вам :-)
- Предлагаемое время нам не подходило.

Регионы:

- Огромная очередь для иногородних семей на консультацию
- Ожидание первой консультации заняло 7! месяцев. Мы очень ждали, когда же нам сообщат о возможности приехать на консультацию, но сотрудник из вашего центра позвонил 1 раз (хотя на телефоне звонков с московскими номерами не было) и больше никаких известий мы не получали, пока сами не начали звонить и выяснять, сколько еще нам ждать. Сейчас так много средств связи и очень жаль, что если ты пропустил единственный звонок, то ребенок может остаться без помощи
- Много раз пришлось звонить и напоминать о себе; консультация прошла на несколько месяцев позже, чем договаривались
- Звонили в марте месяце чтобы записаться к вам на консультацию на май 2015. Нам сказали .что как приедем в мае в Москву перезвонить и найдете время для встречи. Взяли билет на 23.05.вчера родственники звонили в центр записи на май нет. Но будем ехать все равно в надежде .что вы все таки нас примете)
- Мы звонили в декабре 2014 и записались в очередь, но нам до сих пор не перезвонили.

Г. Консультации коллегиальные (дети 3-7 лет)

В целом показатели по М+МО и Регионам одинаковые.

Получали	5%	
Получали со сложностями	1%	
Не получали	95%	21% - не знали об услуге
		39% -ребенок не подходил по возрасту
		7% - не хотели эту услугу
		3% - просили услугу, но не получили
		6% - другие проблемы

Оценки	М+МО	Регионы	ВСЕ
Число семей, получивших услугу	14 *	7 *	21 *
1 балл	0	0	0
2 балла	0	0	0
3 балла	3	0	3
4 балла	3	1	4
5 баллов	8	10	18

* т.к. число меньше 100, то % не считаем, а просто пишем число таких ответов.

Проблемы, с которыми сталкиваются те, кто хочет получать коллегиальные консультации:

М+МО:

- долго стояли в очереди на консультацию (получается 2 раза в год)
- Сложностей не много, но они есть. Во-первых, очень долго ждали вызова, а за полгода много что меняется, много упускается из виду...Плюс ко всему, уже на консультации, ребенок не успевает привыкнуть к консультантам, не выполняет то, что делает дома и с привычными специалистами. Очень сложно узнать ребенка за 2 часа в год, а то и за 2 года. В итоге наша консультация не показала того направления, в котором следовало бы идти, потому как рекомендации советовали то, что ребенок уже давно делает, но не захотел показать за отведенное время.
- Ребенку было сложно быстро адаптироваться в новом месте к новым людям, на вопросы специалистов (для ребенка незнакомых) отвечать отказывался, задания не выполнял, поэтому вся консультация была построена на том, что о ребенке рассказывает мама, а не на наблюдении за ребенком специалистов. Родители не всегда могут объективно оценить ребенка, что-то могут пропустить, поэтому и нужен взгляд со стороны, но этого "взгляда со стороны" не получилось. Когда ребенок был младше, подобных сложностей не наблюдалось.
- Нам сказали, что смогут нас принять только этой осенью, не раньше.
- Слишком сложно перенести запись по сложившимся обстоятельствам, от нас независящих.

Регионы:

- сложность лишь в ожидании и не ясной, до последнего момента, даты консультации. Ожидание вызова почти 6 месяцев.
- нет информации о способах и формах получения консультаций

Д. Домашние визиты – только М+МО

Получали	19%	
Получали со сложностями	0%	
Не получили	81%	2% - не знали об услуге
		21% -ребенок не подходил по возрасту
		2% - не хотели эту услугу
		43% -живут за пределами МКАД или далеко от метро
		4% - просили услугу, но не получили
		6% - другие проблемы

Оценки	М+МО
Число семей, получивших услугу	20 *
1 балл	0
2 балла	0
3 балла	0
4 балла	1
5 баллов	20

* т.к. число меньше 100, то % не считаем, а просто пишем число таких ответов.

Проблемы, с которыми сталкиваются те, кто хочет получать домашние визиты:

Не названо ничего 😊

Е. Групповые занятия – только М+МО

Получали	6%	
Получали со сложностями	2%	
Не получили	92%	8% - не знали об услуге
		44% -ребенок не подходил по возрасту
		5% - не хотели эту услугу
		21% - просили услугу, но не получили
		5% -далеко живут
		5% - другие проблемы

Оценки	М+МО
Число семей, получивших услугу	8 *
1 балл	0
2 балла	0
3 балла	0
4 балла	1
5 баллов	8

* т.к. число меньше 100, то % не считаем, а просто пишем число таких ответов.

Проблемы, с которыми сталкиваются те, кто хочет получать групповые занятия:

- Нам сказали, что эта услуга предоставляется только детям, получавшим домашние визиты в возрасте от 0 до 1,5 лет. А в домашних визитах нам было отказано из-за отсутствия шаговой доступности метро.
- На консультации нам сказали посещать развивающие занятия для обычных детей
- У нас есть Московская регистрация, я готова была возить ребенка на занятия, но в услуге нам отказали, сказали, что ребенка с московской регистрацией вы взять не можете, необходима московская прописка. При этом в детский сад в Москве с той же московской регистрацией нас взяли без проблем. Так в чем же разница?! В регистрации-прописке или в желании заниматься с ребенком?!
- Нас не взяли ссылаясь на заполняемость группы и то, что у нас не было домашних визитов, а были разовые консультации у вас в центре(мы живем в пяти остановках аз от метро)

Ж. «Песочница» – только М+МО

Получали	16%	
Получали со сложностями	0%	
Не получили	84%	23% - не знали об услуге
		26% -ребенок не подходил по возрасту
		14% - не хотели эту услугу
		2% - просили услугу, но не получили
		4% -далеко живут
		6% - другие проблемы

Оценки	М+МО
Число семей, получивших услугу	17 *
1 балл	0
2 балла	1
3 балла	2
4 балла	5
5 баллов	10

* т.к. число меньше 100, то % не считаем, а просто пишем число таких ответов.

Проблемы, с которыми сталкиваются те, кто хочет получать групповые занятия:

- Боялись, чтобы ребенок не заболел

Пожелания и отзывы в свободной форме

Раздел анкеты «Какие пожелания у Вас есть к Даунсайд Ап?» заполнили 51 семья из Москвы и Московской области и 141 семья из регионов. Каждое сообщение содержало в себе от одного до пяти предложений, которые можно объединить в 4 представленные в таблице категории.

Процентное отношение считалось от общего количества присланных анкет: 106 из Москвы и МО и 276 из других регионов.

Сводная таблица сообщений по категориям

№ п/п	Наименование категории	% Москва и МО	% Регионы	% Все
1	Благодарность и положительные отзывы о работе фонда	46	50	48
2	Предложения и просьбы	33	25	26
3	Критика работы фонда, недовольство, жалобы	9	9	9
4	ДРУГОЕ	2	0	1

Как видно из таблицы, благодарность и **положительные отзывы** о работе Даунсайд Ап содержат половину из присланных сообщений.

Четверть всех сообщений содержат **предложения и просьбы**.

Предложения, высказанные семьями из Москвы и Подмосковья в основном касаются оптимизации системы взаимодействия семей и фонда по программам помощи, увеличения количества специалистов в Даунсайд Ап, и увеличения количества очных консультаций.

Отмечается большое количество просьб всех семей (8%) о создании филиалов Даунсайд Ап (сети центров) или выезда специалистов Даунсайд Ап для обмена опытом или проведения выездных очных консультаций семьям. Такие просьбы пришли из Московской области и городов других регионов: Волгограда, Новосибирска, Украины, Петропавловска-Камчатского, Крыма, Белгорода, Воронежа, Курска.

Насторожили просьбы об услугах, которыми располагает Даунсайд Ап, но семьи по тем или иным причинам не знали, как их получить. Родители из регионов не знают, как заказать литературу, как записать ребенка на консультацию, куда обратиться с вопросами. Это наводит на мысль о **недостаточном информировании семей об услугах Даунсайд Ап**.

Критика работы фонда, недовольства и жалобы содержались в одинаковом процентном отношении как среди сообщений из Москвы и Московской области, так и среди сообщений из других регионов. В регионах наблюдается больше жалоб на отсутствие специалистов по работе с детьми с синдромом Дауна, чем непосредственных критических замечаний к работе Даунсайд Ап. Из критики, которую высказали семьи из регионов можно выделить нерегулярность получения литературы и большую очередь на консультации к

специалистам Даунсайд Ап. Критические замечания содержат также настойчивые просьбы москвичей о домашних визитах не только для тех, кто живет рядом с метро.

Цитаты из сообщений семей из Москвы и МО

Благодарность и положительные отзывы о Даунсайд Ап

- Огромное спасибо всем сотрудникам Даунсайд Ап, нам было всегда тепло и уютно в этих стенах, очень жаль расставаться, так как мы уже выпускники!

- Хотим выразить благодарность за все мероприятия, встречи и праздники!!! Всегда и все проходит на высоком уровне и позитиве - обожаем эти встречи. Успехов вам, сил и радости!!!!

- Просто огромное спасибо, что вы есть, я не знаю, что было бы со мной не посети я родительскую группу! Это огромный опыт, когда ты понимаешь, что не одна в этом Мире со своим необычным ребенком. А вашим специалистам огромная благодарность за понимание. Еще раз спасибо за быструю психологическую и моральную помощь!

- Это неоценимая поддержка и помощь и, даже не знаю.... если бы вас не было, было бы страшно

Предложения и просьбы

- Возможность встречи с педагогом раз в месяц

- Возможность выезда специалистов за МКАД (Зеленоград, Химки, Раменский р-он)

- Обновить информацию о садах и др. учреждениях по районам Москвы и регионам готовых работать с нашими детками на сайте

- Информировать родителей о том, как мы сами можем помочь другим. Например, я готова сама стать контактным лицом в своем районе Москвы и делиться информацией о садах, кружках и т.д. для детей до 3 лет, с чем сама столкнулась уже

- Расширить свою деятельность и оказывать такую же помощь детям- сиротам

- На консультации, как мне кажется, можно было бы приглашать родителей с видеозаписью того, как ребенок ведет себя в обычное время, а ещё лучше заранее просить прислать подобный материал. Тогда и специалист подготовится, и продуктивнее будет консультация. Только относится это именно к деткам старше 3 лет примерно

- Пожалуйста, общаясь со специалистами-логопедами, скажите им, что нашим деткам очень нужно их внимание, их работа, логопедический массаж...

- Разработать единую, возможно интерактивную систему подсказок относительно возраста ребенка. Я уже не говорю про автоматизацию напоминаний, хотя это было бы идеально: система автоматически определяет, что Коле из Ярославля исполнилось 6 месяцев, родителям приходит напоминание по почте, что им необходимо контроль слуха, а также начать занятия с кинезиотерапевтом, например

- Не хватает данных о специалистах. Тем более я думаю, что в регионах эту информацию вообще не найти. Должен быть банк полезных контактов: различные терапевты, клубы, с которыми работали люди и остались довольны

- Возможность иметь кураторов / отдельных рубрик для групп родителей детей разного возраста для оперативного взаимодействия по разным вопросам плюс информирование о мероприятиях и т.д.

Критика работы фонда, недовольство, жалобы

- Обращайте внимание на ВСЕХ детей которые к Вам обращаются, а не только к тем которые живут около метро
- Ориентироваться не только на детей, проживающих в Москве рядом с метро, но и на других, которым тоже нужна ваша помощь
- Вы отсылаете в безликий консультативный форум, где зачастую не пишут и разъясняют, а отписываются и закрывают тему
- Жаль, что индивидуальные консультации возможны очень редко. Стоим в листе ожидания
- Чем старше становится ребенок, тем сложнее с вами сотрудничать..... Очень жалко
- Нам отказали в посещении групповых занятий на основании нашей прописки, т.е. не Москва, а Балашиха
- Хотелось, чтобы "наши дети" обычных родителей получали от вашего фонда такое же внимание, как и дети звездных родителей и приближенных к вашей организации, с каждым годом различие становится более заметным
- Внимания ко всем детям, а не только к тем, кто живет рядом с метро
- Хотелось бы побольше внимания. От Вас я получаю сообщения только с просьбами о материальной поддержке. Нас ни разу не приглашали на консультации со специалистами, на занятия. Литературу я очень давно не получала. Книги я получила, когда была у Вас это было в 2010г. По почте мне ничего не приходит. Спасибо

Цитаты из сообщений семей из регионов:

Положительный отзыв о Даунсайд Ап

- Большое Вам спасибо, вы помогли мне первыми, когда только родилась моя девочка, помогли мне собраться и встать на ноги, прислали литературу, которой не было вообще в нашей области, Всяческих Вам успехов, долгого здоровья, хороших спонсоров!! и чтобы была сеть таких центров помощи по стране!! Результат моей и Вашей работы сейчас заканчивает первый класс, моя девочка поёт в хоре и живёт почти также как все дети, СПАСИБО ВАМ ОГРОМНОЕ!!!!
- Вы дарите надежду и Ваша рассылка - это всегда положительные эмоции. Спасибо!
- Огромное спасибо команде Даунсайд Ап за уникальную работу! Ваши заботы не оценить и не измерить никакими деньгами! Постоянно пользуюсь материалами на сайте, приносим своим педагогам, а все, кто ездил к вам на консультации, приезжали просто вдохновленные новой жизнью и новыми идеями! Низкий поклон всем работникам Даунсайд Апа!!!
- Оставайтесь такими же креативными, активными, не снижайте темпов. Вы очень-очень нужны. До трех лет мы ездили к вам очень часто. Это было просто. На первом этапе это необходимо для большинства семей. Говорят, что сейчас сложно получить очную консультацию, большая очередь. А теперь мы самостоятельные. Идем в 1 класс в логопедическую школу. Спасибо вам огромное!

- Успехов в вашей нелегкой работе и огромное спасибо, что Вы есть и можете поддержать семьи в трудной ситуации. Особенно в первое время, когда тяжело принять новую жизнь и начать заново всему радоваться
- Только из фонда Даунсайд Ап мы получаем помощь для нашей семьи, для воспитания ребенка

Предложения и просьбы

- Получать более расширенную методическую литературу, в основном упражнения по развитию
- Сделать типа гостиницы при Центре с учетом особенностей детей для посещения консультаций со сроком пребывания семьи около 2-3 дней
- Сократить очередь ожидания
- Возможно ли получить консультанта и переписываться с ним, т.к. мы постоянно не проживаем в России.
- Просьба расширить подборку таких видеороликов с разнообразными занятиями
- Продолжать видеоуроки по Нумикону, видеоуроки по обучению наших деток плаванию, продолжить в журнале тему приобщения детей с СД к занятиям спортом: интересно, какие виды спорта под силу нашим детям
- Хотелось бы получать печатную литературу на постоянной основе

Критика работы фонда, недовольство, жалобы

- Хотелось бы получать, по возможности, периодическую литературу (журнал "Сделай шаг") почаще, получили только одно издание, октябрь 2014
- К сожалению, мы один на один со своими проблемами. В нашем городишке нет ничего и отношение к нашим деткам как к уродам неполноценным
- Как конкретно вы помогаете семьям, которые не живут в Москве, кроме литературы? У нас нет бесплатных спортивных секций, а бесплатные занятия в Центре Социального Обслуживания населения (для инвалидов), кажется, направлены на общее развитие обычного ребенка
- Больше преемственности между консультантами; мы были у вас два раза на консультации, и вторая консультант не нашла заключения первой, не могла оценить прогресс и т.п.
- Хотелось бы на сайте видеть побольше специалистов по здоровью, хотя бы те врачи которые могли помочь в вопросах а не назначать лечение- консультативное, я на сайте нашла только отвечающего психолога.
- Очень много лишнего материала есть (мое мнение), не хочу читать как переживали другие родители появление ребенка с СД, к чему ??
- Не смогла получить Нумикон, так как нет отправки в страны СНГ
- Большое спасибо **даже** за то, что мы получаем!!!