



Brugertilfredshedsundersøgelse 2015
Institutionsrapport for Bækdalen

Brugertilfredshedsundersøgelse 2015 Bækdalen

Indhold

1. Baggrund for undersøgelsen	2
Undersøgelsens omfang.....	2
2. Metode	2
Spørgeskemaerne.....	2
Mål for tilfredshed og svarprocent	2
Opfyldelse af mål for svarprocent og tilfredshed	3
3. Læsning af undersøgelsen	3
4. Opfølgning	3
5. Undersøgelsens resultater	4
Den samlede tilfredshed med institutionen.....	4
Den pædagogiske indsats.....	4
Samarbejdet med personalet.....	6
Relationerne mellem børnene og personalets indsats	7
De fysiske rammer.....	8
Barnets overgang fra dagpleje/vuggestue til børnehave.....	10
Valg af dagtilbudsplads.....	10

1. Baggrund for undersøgelsen

Regeringen har i den økonomiske aftale med Kommunernes Landsforening (KL) anbefalet, at der laves brugertilfredshedsundersøgelser (BTU) inden for dagtilbudsområdet, skoleområdet og ældreområdet. Det anbefales, at undersøgelserne gennemføres hvert andet eller tredje år for at følge udviklingen.

Syddjurs Kommune ønsker, at forældrene oplever indflydelse og samspil med kommunen i udviklingen af kommunens dagtilbud og ser tilfredshedsundersøgelsen som en oplagt mulighed for dette. Undersøgelsens resultater skal danne grundlag for institutionens fortsatte udvikling.

Denne undersøgelse på dagtilbudsområdet er en gentagelse af en lignende undersøgelse fra 2012.

Undersøgelsens omfang

Undersøgelsen er gennemført i perioden august-september 2015 og omfatter 23 daginstitutioner hvoraf 16 har vuggestuer. Der er udarbejdet en samlet hovedrapport for daginstitutionerne samt selvstændige rapporter for hver enkelt daginstitution. Ligeledes er der udarbejdet en samlet rapport for dagplejen.

2. Metode

Til at følge undersøgelsen er der blevet nedsat en styregruppe bestående af dagtilbudschef Kenneth Enrico Petersen, daginstitutionslederne Pia Jørup og Carsten Bonde Braüner, dagplejeleder Susanne Baun Christensen samt projektleder Anja Block Olsen fra Ledelsessekretariatet. Styregruppen har afstemt spørgerammen og fastsat fremgangsmåden for gennemførelse af undersøgelsen.

Spørgeskemaerne

KL har udarbejdet et nationalt koncept for brugertilfredshedsundersøgelser på dagtilbudsområdet, og har således fremsat en valideret spørgeramme. Størstedelen af spørgsmålene i KLs model er obligatoriske med henblik på at kunne sammenligne tilfredsheden på tværs af kommuner på Tilfredshedsportalen.dk. Der har dog også været mulighed for at tilføje lokale spørgsmål. De to spørgsmål under temaet "Overgang fra dagpleje til daginstitution" er spørgsmål som er tilføjet lokalt. Ordlyden på spørgsmål 19, 22 og 41 er ændret en smule i forhold til KLs formuleringer, mens der i spørgsmål 42 og 43 er tilføjet en ekstra svarmulighed med relevans for Syddjurs Kommune.

Spørgeskemaerne er udsendt til forældrene via e-mail, hvor et link har givet dem mulighed for at svare elektronisk. Cirka to uger efter udsendelsen er der via den enkelte institution uddelt påmindelser til de forældre, der endnu ikke havde besvaret skemaet.

Vi har valgt, at forældrene som udgangspunkt kun skal svare på ét spørgeskema uanset antal børn i institutionen. Beslutningen er taget med henblik på at "skåne" forældrene for at skulle udfylde det samme skema flere gange. Det er fastsat, at forældrene skal svare i forhold til det yngste barn. Der er dog gjort opmærksom på, at man ved henvendelse til personalet eller projektlederen kan få fremsendt skemaer for flere børn, hvis man måtte ønske det.

Mål for tilfredshed og svarprocent

Målet for tilfredsheden er det samme som det, der i 2012 blev fastsat af Udvalg for familie og institutioner. Målet er, at 80% af forældrene skal have svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" på spørgsmålene.

For at sikre et validt datagrundlag arbejdes der ud fra et mål om en svarprocent på over 70%, og med et minimum på 60%. For at højne svarprocenten er der udlovet præmier til de 2 institutioner, der opnår den højeste svarprocent.

Opfyldelse af mål for svarprocent og tilfredshed

Der er udsendt 66 spørgeskemaer, hvoraf 60 er besvaret. Dette giver en svarprocent på 91% hvilket er rigtig flot.

På 21 spørgsmål er der 80 % eller mere der har svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds". Højeste tilfredshed findes på spørgsmålet om *aktiviteterne i dagligdagen* der ligger på 97%, efterfulgt af spørgsmålet om *personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad* på 95%.

5 spørgsmål ligger under målet på 80%. Lavest ligger spørgsmålet om *den tid personalet har til dit barn* med 47%.

3. Læsning af undersøgelsen

Ud for hvert spørgsmål er der en graf, der angiver hvor stor en procentdel, der har svaret inden for de mulige svarkategorier. På grund af afrundinger vil summen af procentangivelserne i et givet spørgsmål ikke altid ramme 100%. Værdier under 2 % vil ofte ikke være angivet på grund af manglende plads. Tallet til højre for hver graf angiver det faktiske antal svar på spørgsmålet.

4. Opfølgning

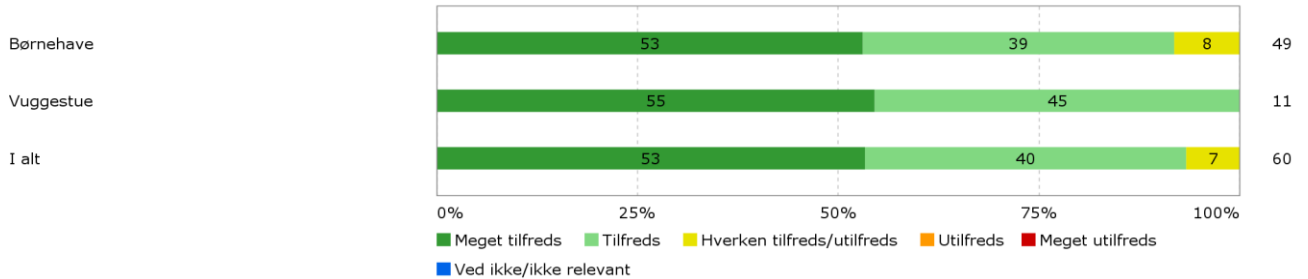
Det er aftalt, at den enkelte institutions resultater drøftes med forældrebestyrelsen for at udrage styrker og udfordringer. På den baggrund lægges en strategi for, hvordan der kan handles på resultaterne.

Der har i undersøgelsen været et åbent kommentarfelt, hvor forældrene har haft mulighed for at udtrykke kommentarer eller forslag til forbedringer, der kan øge tilfredsheden med institutionen. Disse kommentarer fremgår ikke af denne rapport, men er udleveret til den enkelte institutionsleder.

5. Undersøgelsens resultater

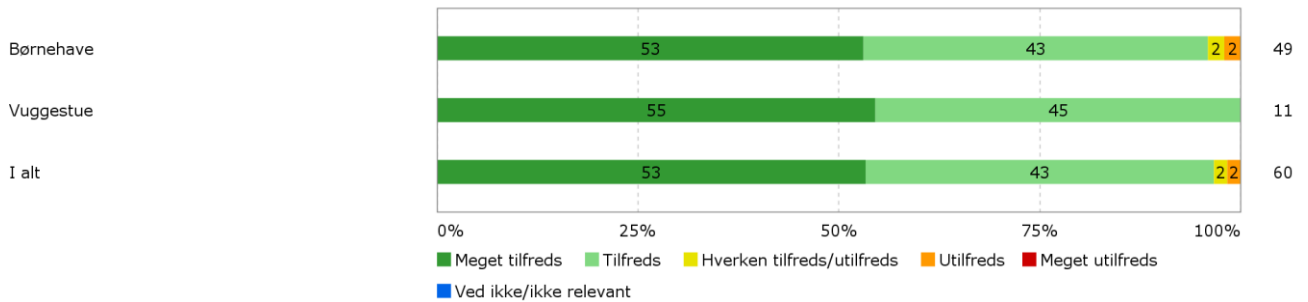
Den samlede tilfredshed med institutionen

Figur 1.1: Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud

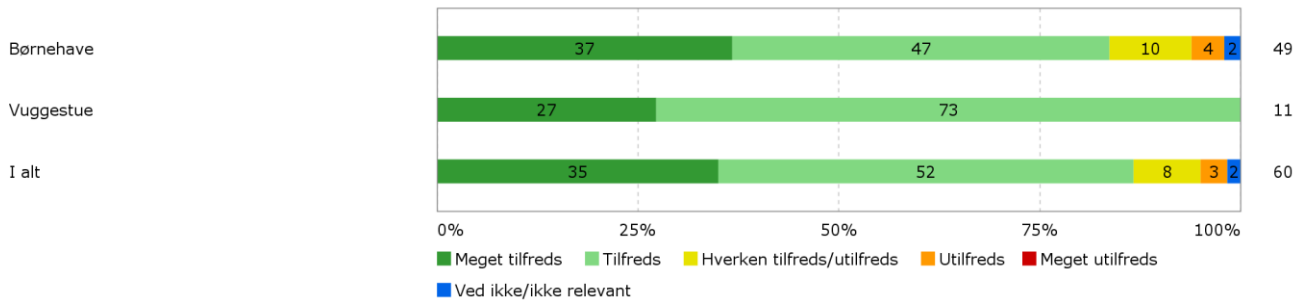


Den pædagogiske indsats

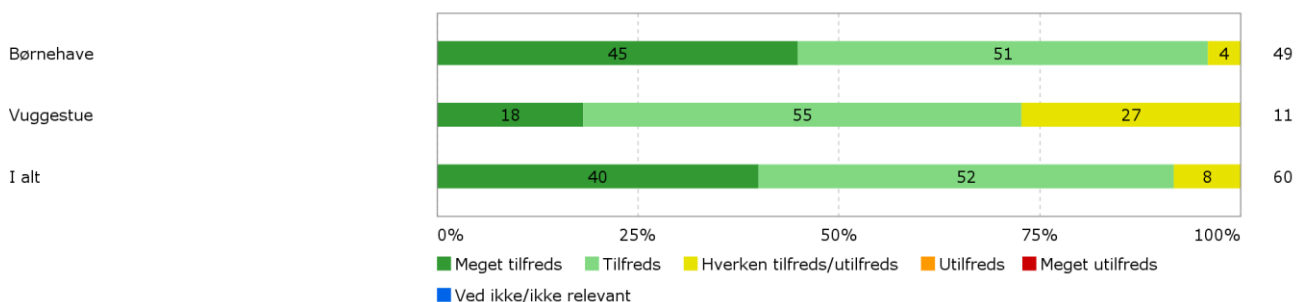
Figur 1.2: Aktiviteterne i dagligdagen

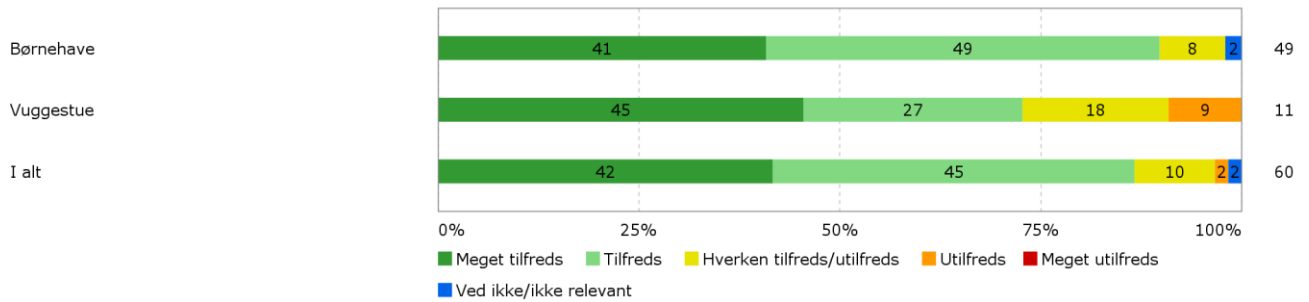
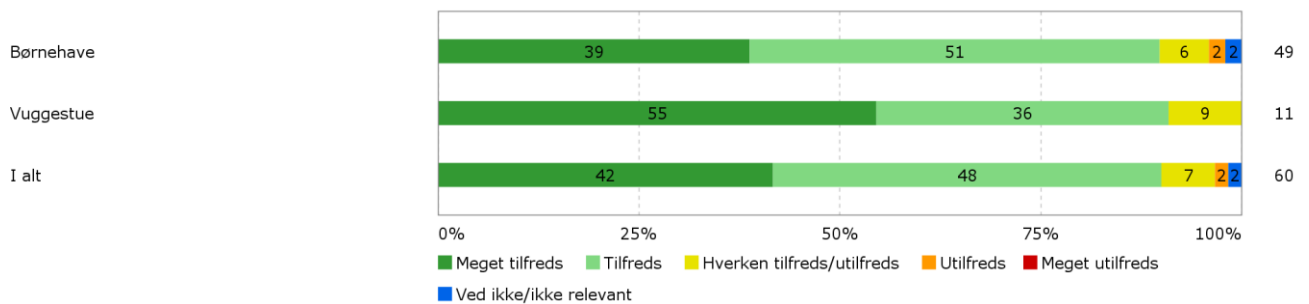
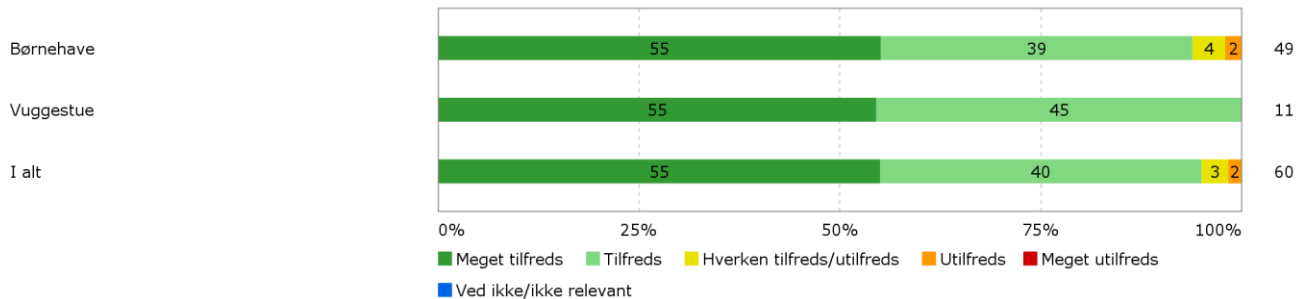
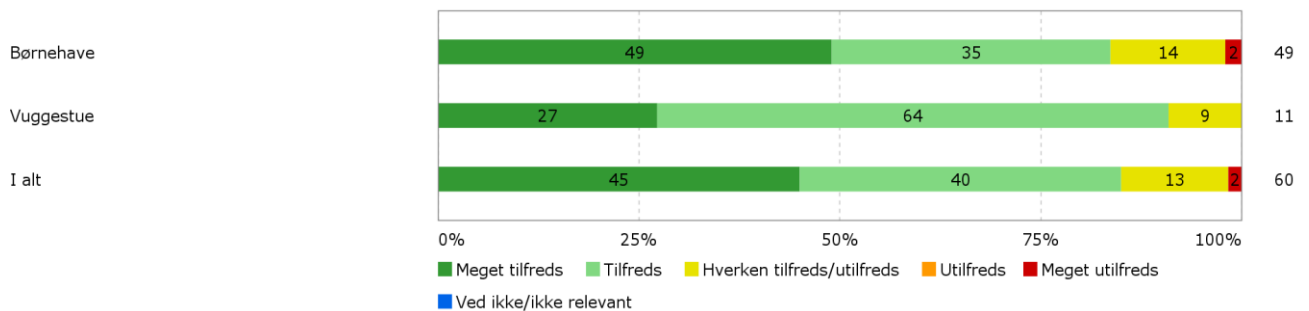


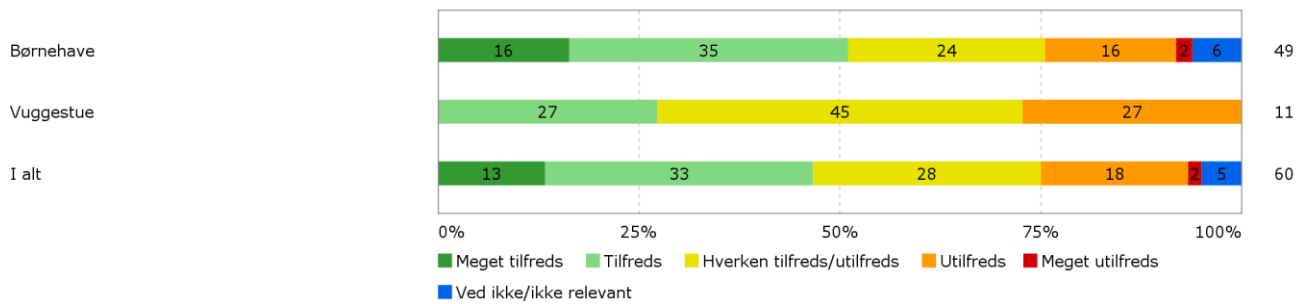
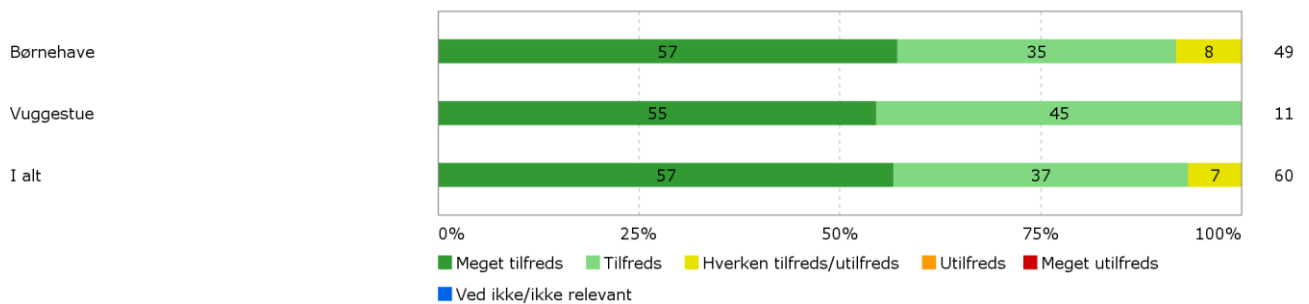
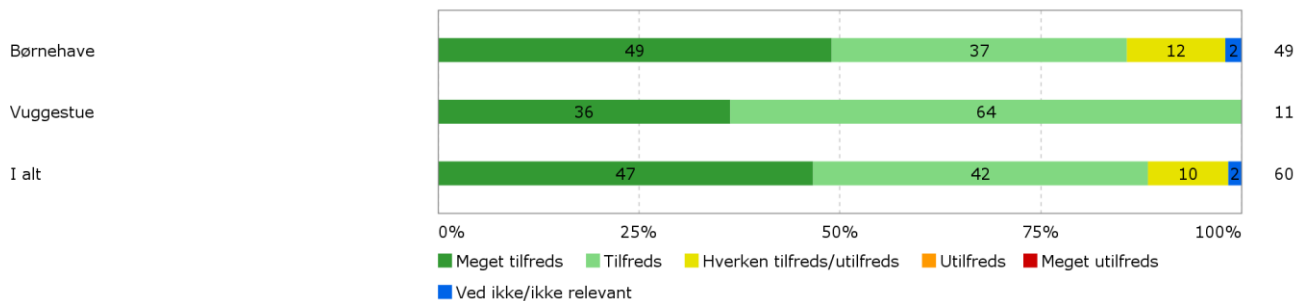
Figur 1.3: Aktiviteterne uden for institutionen



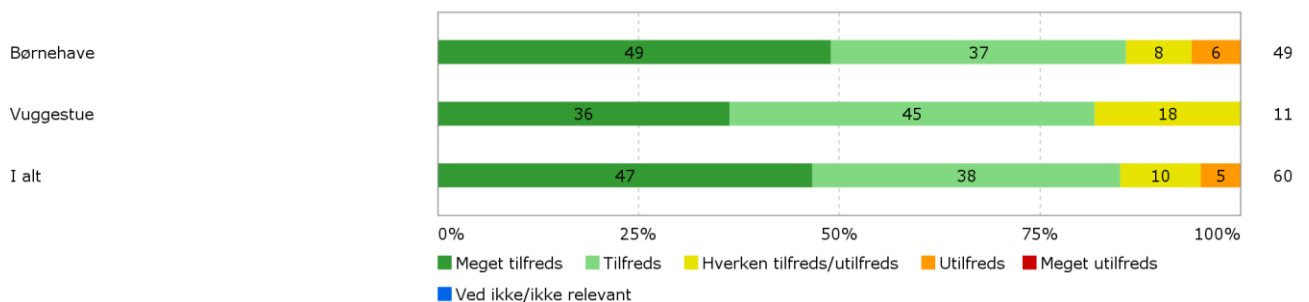
Figur 1.4: Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer

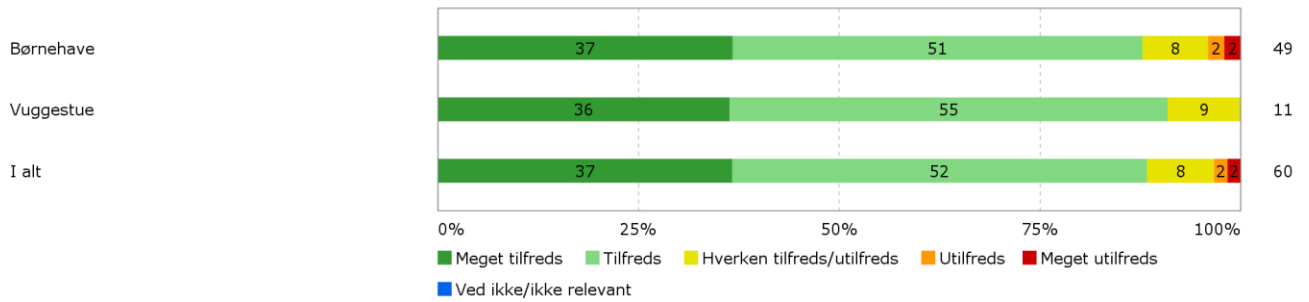
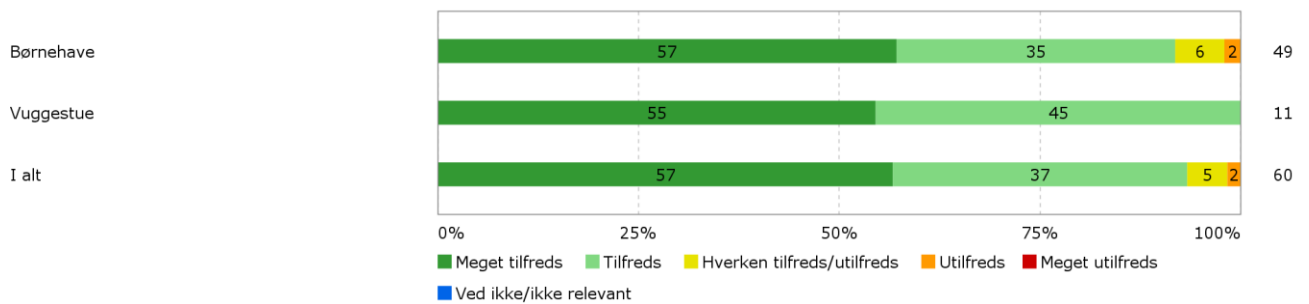
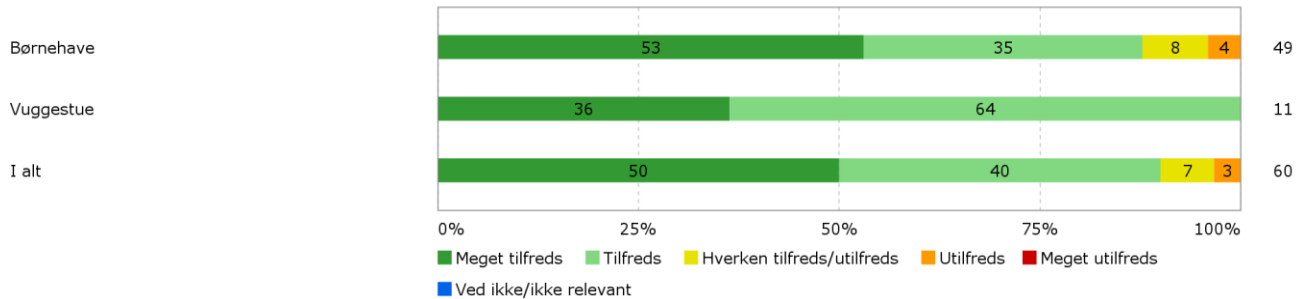


Figur 1.5: Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling

Figur 1.6: Personalets indsats for at understøtte dit barns fysiske og motoriske udvikling

Figur 1.7: Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad

Figur 1.8: Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov


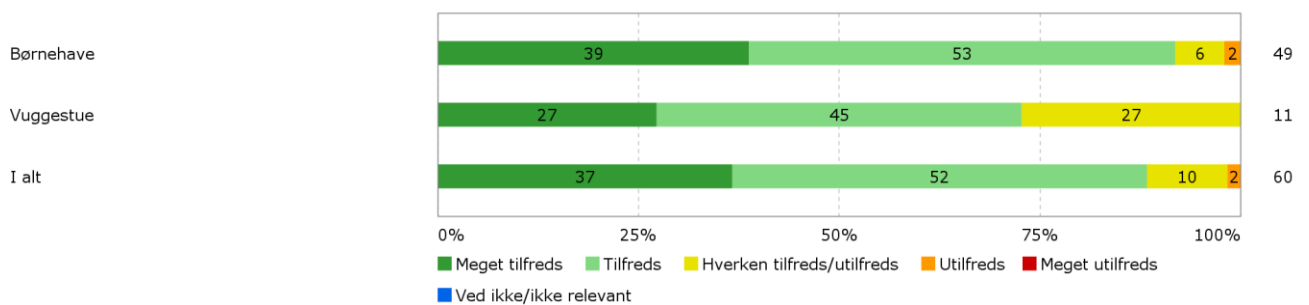
Figur 1.9: Den tid personalet har til dit barn

Figur 1.10: Personalets engagement i hverdagen

Figur 1.11: Personalets omsorg for dit barn


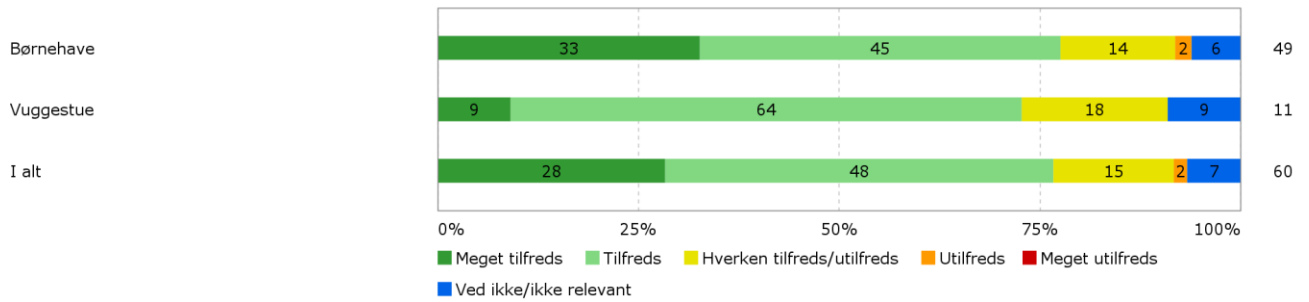
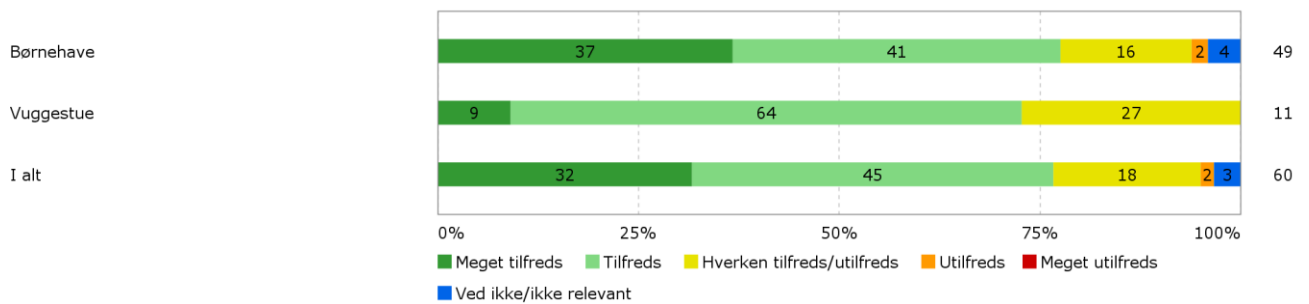
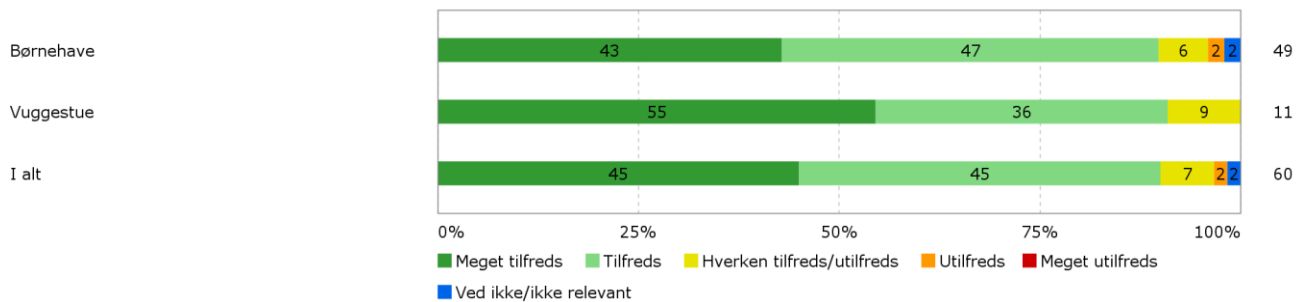
Samarbejdet med personalet

Figur 2.1: Dialogen og samarbejdet mellem dig/er som forældre og personalet


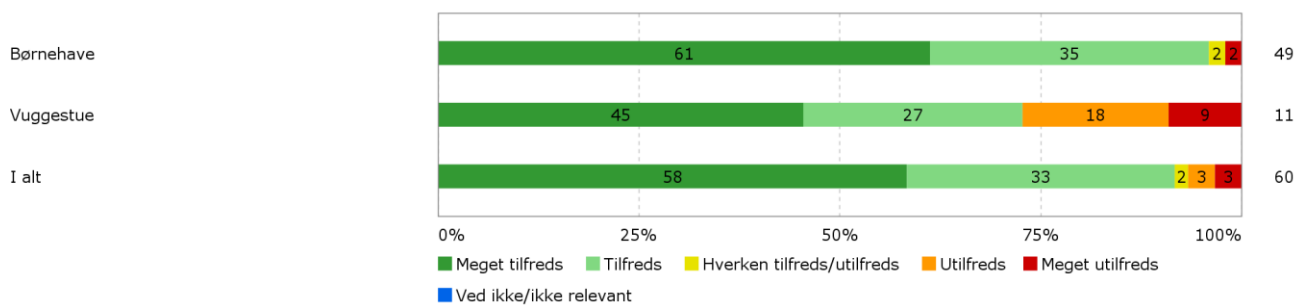
Figur 2.2: Personalets lydhørhed over for dine synspunkter

Figur 2.3: Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering

Figur 2.4: Personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning


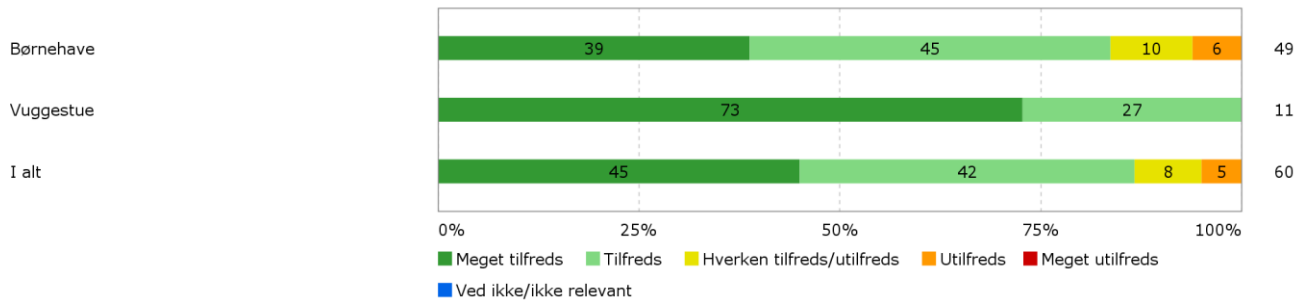
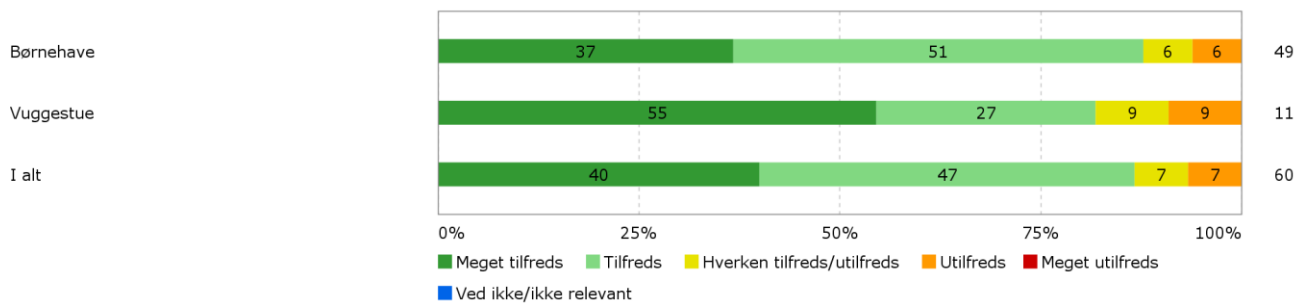
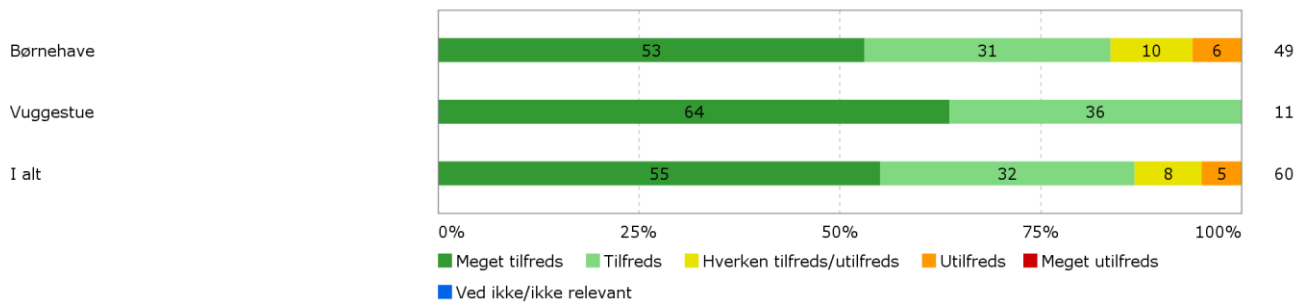
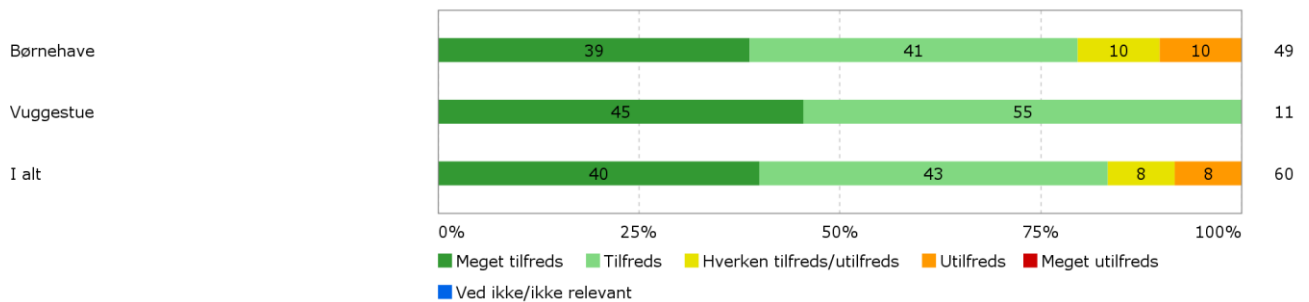
Relationerne mellem børnene og personalets indsats

Figur 3.1: Dit barns forhold til de andre børn


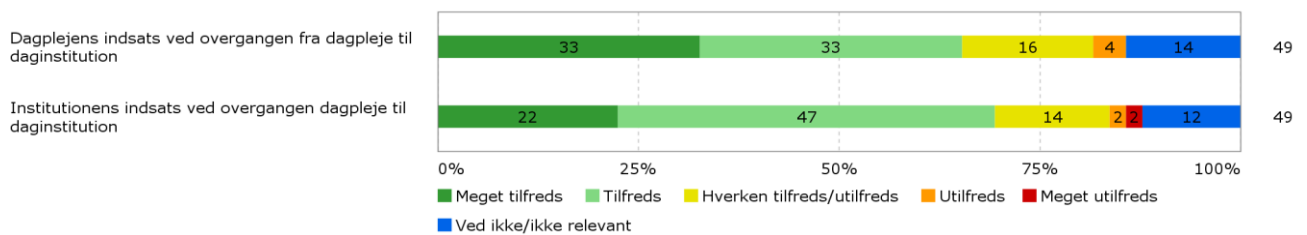
Figur 3.2: Personalets indsats for at begrænse drillerier mellem børnene

Figur 3.3: Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn

Figur 3.4: Personalets indsats for at gøre børnene mere selvhjulpne


De fysiske rammer

Figur 4.1: Åbningstiderne


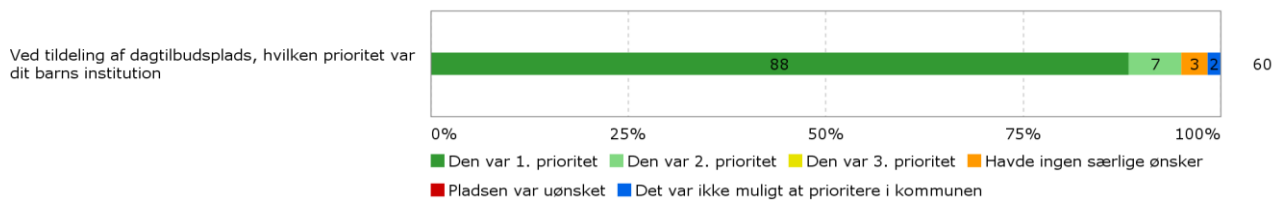
Figur 4.2: De fysiske rammer indendørs

Figur 4.3: Rengøringsstandarden

Figur 4.4: De udendørs faciliteter

Figur 4.5: Indeklimaet


Barnets overgang fra dagpleje/vuggestue til børnehave

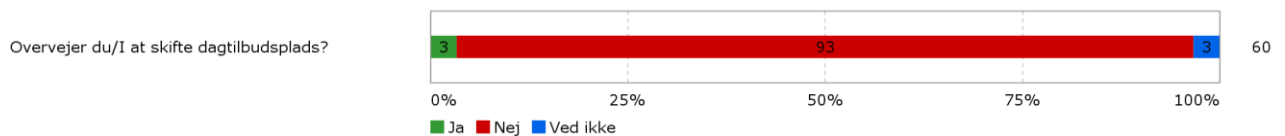


Valg af dagtilbudsplads

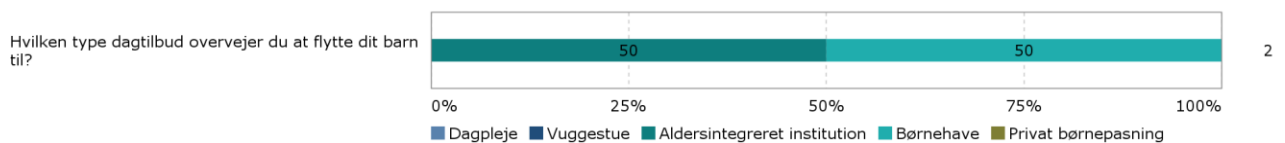
Figur 1.7



Figur 1.8



Figur 1.9



Figur 1.10

