



Brugertilfredshedsundersøgelse 2015
Institutionsrapport for Ågården

Brugertilfredshedsundersøgelse 2015

Ågården

Indhold

1. Baggrund for undersøgelsen	2
Undersøgelsens omfang.....	2
2. Metode	2
Spørgeskemaerne.....	2
Mål for tilfredshed og svarprocent	2
Opfyldelse af mål for tilfredshed og svarprocent	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.....	4
Relationerne mellem børnene og personalets indsats	5
De fysiske rammer.....	5
Barnets overgang fra dagpleje/vuggestue til børnehave.....	5
Valg af dagtilbudsplads.....	6

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 tilfredshed og svarprocent

Der er udsendt 71 spørgeskemaer, hvoraf 68 er besvaret. Det giver en svarprocent på 96 %, hvilket er et meget flot resultat.

På 20 spørgsmål har 80% eller mere svaret "Meget tilfreds" eller "tilfreds". Den højeste tilfredshed finde på spørgsmålene om *personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad og den samlede tilfredshed med dagtilbuddet* på begge 99 %.

6 spørgsmål ligger under målet for 80 % tilfredshed. Lavest ligger spørgsmålet om aktiviteterne uden for institutionen med 53 %.

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 uddrage styrker og udfordringer. På den baggrund lægges en strategi for, hvordan der kan handles på resultaterne.

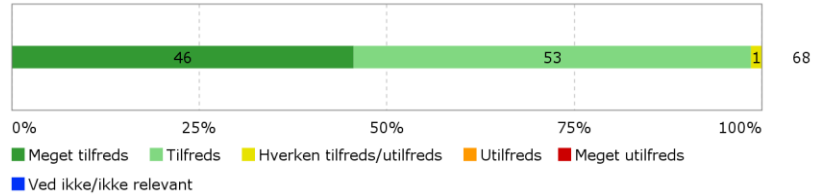
Der har i undersøgelsen været et åbent kommentarfelt, hvor forældrene har haft mulighed for at udtrykke kommentarer eller forslag til forbedringer, der kan øge tilfredsheden med institutionen. Disse kommentarer fremgår ikke af denne rapport, men er udleveret til den enkelte institutionsleder.

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

Aktiviteterne uden for institutionen

Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer

Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling

Personalets indsats for at understøtte dit barns fysiske og motoriske udvikling

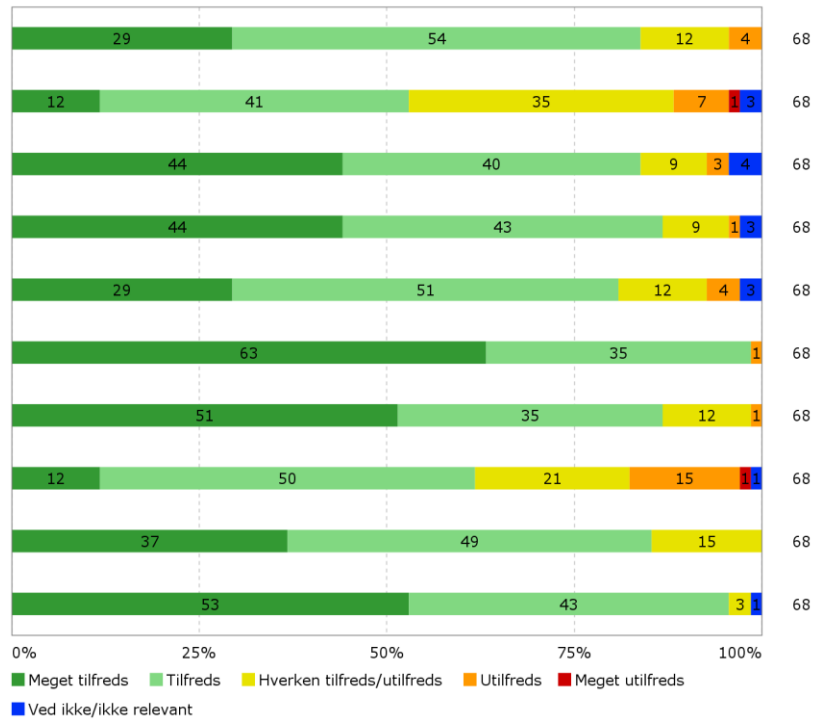
Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad

Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov

Den tid personalet har til dit barn

Personalets engagement i hverdagen

Personalets omsorg for dit barn



Samarbejdet med personalet

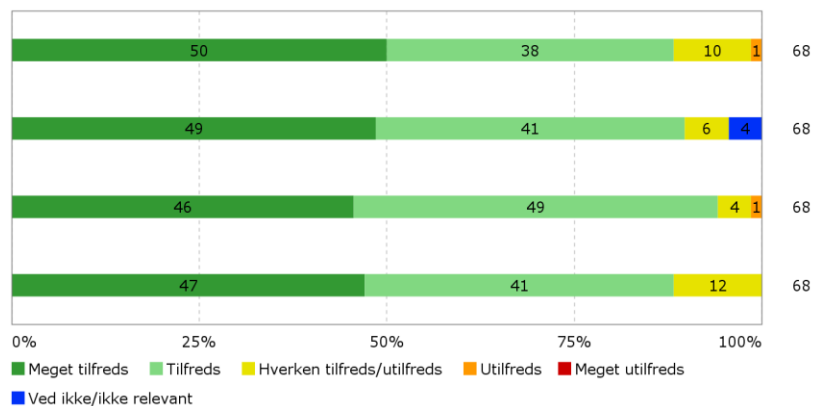
Figur 1.3

Dialogen og samarbejdet mellem dig/jer som forældre og personalet

Personalets lydhørhed over for dine synspunkter

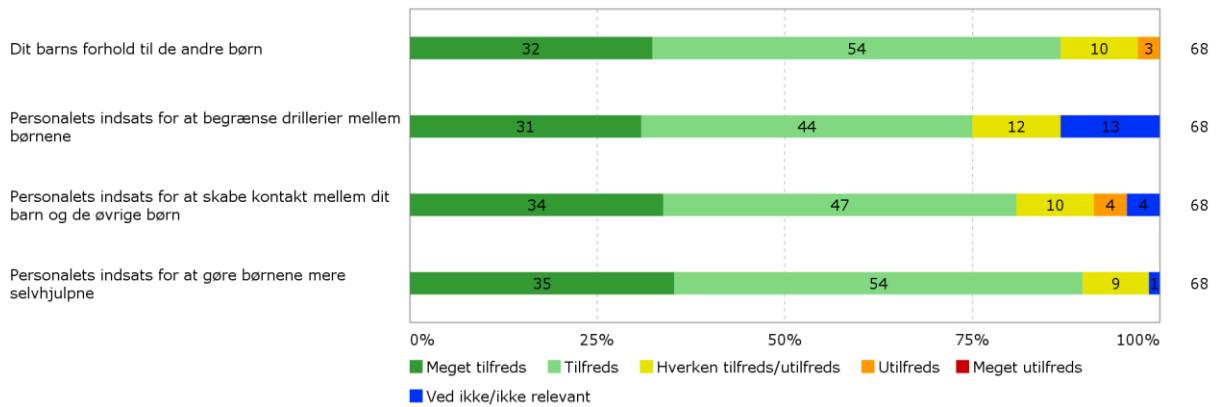
Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering

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



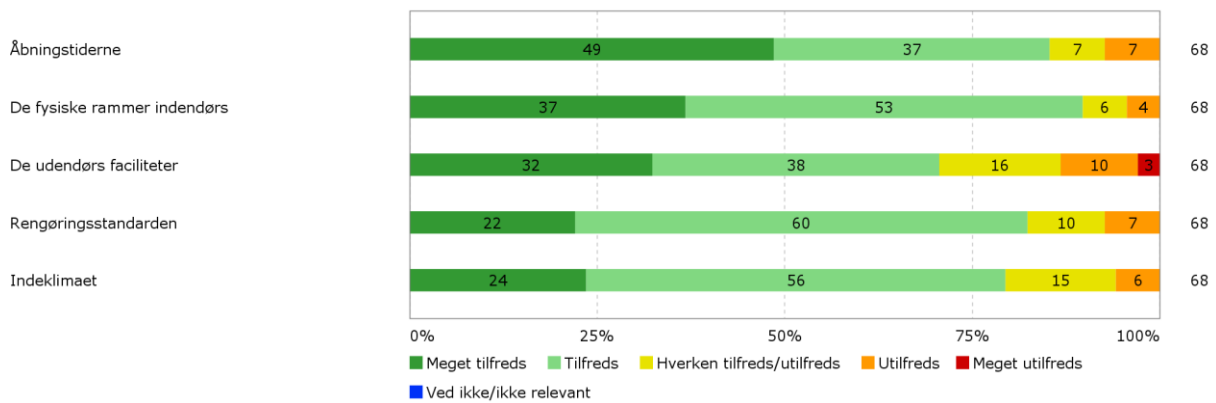
Relationerne mellem børnene og personalets indsats

Figur 1.4



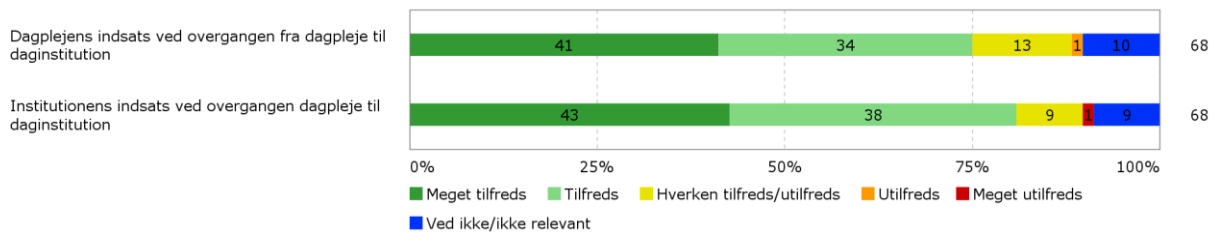
De fysiske rammer

Figur 1.5



Barnets overgang fra dagpleje/vuggestue til børnehave

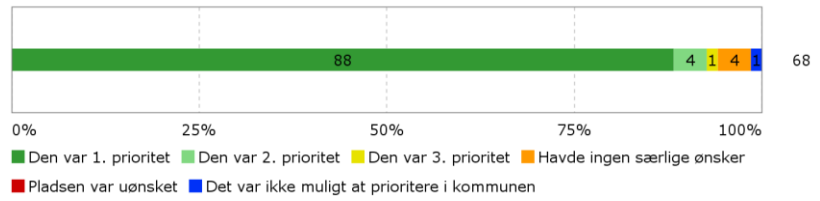
Figur 1.6



Valg af dagtilbudsplads

Figur 1.7

Ved tildeling af dagtilbudsplads, hvilken prioritet var dit barns institution



Overvejer du/I at skifte dagtilbudsplads?

