



Brugertilfredshedsundersøgelse 2017

Dagplejen

Skole og Dagtilbud

Indholdsfortegnelse

1	Baggrund for undersøgelsen	2
1.1	Undersøgelsens omfang	2
2	Metode	2
2.1	Spørgeskemaerne	2
2.2	Mål for svarprocent og tilfredshed.....	3
2.3	Opfyldelse af mål for tilfredshed og svarprocent.....	3
3	Læsning af undersøgelsen	3
4	Opfølgning	3
5	Undersøgelsens resultater	5
5.1	Samlet tilfredshed over 80 %.....	5
5.2	Samlet tilfredshed under 80 %	6
5.3	Den samlede tilfredshed med dagtilbuddet.....	6
5.4	Den pædagogiske indsats	7
5.5	Samarbejdet med personalet	8
5.6	Relationen mellem børnene	8
5.7	De fysiske rammer	9
5.8	Fleksibilitet og valgmuligheder	9
5.9	Valg af dagtilbudsplads.....	10
5.10	Benchmarkoversigt.....	11

1 Baggrund for undersøgelsen

Regeringen har i den økonomiske aftale med Kommunernes Landsforening (KL) anbefalet, at der laves brugertilfredshedsundersøgelser 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 den fortsatte udvikling.

Denne undersøgelse er en gentagelse af en lignende undersøgelse i dagplejen fra 2015.

1.1 Undersøgelsens omfang

Undersøgelsen er gennemført i september/oktober 2017 og omfatter 77 dagplejere, og heraf tre i gæstehuset.

Ud over denne rapport om dagplejen er der udarbejdet en samlet hovedrapport for daginstitutionerne samt selvstændige rapporter for hver enkelt daginstitution. Grundet det få antal besvarelser, det er muligt at få for hver enkelt dagplejer og dagplejeområde, udarbejdes der ikke en selvstændig rapport for hver enkelt dagplejer.

2 Metode

Til at følge undersøgelsen er der nedsat en styregruppe bestående af dagtilbudschef Kenneth Enrico Petersen, daginstitutionslederne Charlotte Bournoville Thastrum, Helle Tarp Madsen, Susanne Baun Christensen og faglig leder Lene Fuglsang Buhl. Styregruppen har afstemt spørgerammen og fastsat fremgangsmåden for gennemførelse af undersøgelsen.

2.1 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.

Spørgeskemaerne er udsendt til forældrene via e-mail, hvor et link har givet dem mulighed for at svare elektronisk. De forældre, der har ønsket at besvare spørgeskemaet i papirform, har fået tilsendt en kopi til udskrift gennem dagplejeren.

Vi har valgt, at forældre som udgangspunkt kun skal svare på ét spørgeskema uanset antal børn i dagplejen. Beslutningen er taget med henblik på at fritage 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 projektlederen kan få fremsendt skemaer for flere børn, hvis man ønsker det.

Spørgeskemaet har været tilgængeligt på både dansk, engelsk, arabisk, farsi, tyrkisk, somalisk og urdu. Spørgeskemaerne på fremmedsprog har ikke været tilgængelige som elektronisk spørgeskema, men er printet til de forældre, der har efterspurgt dem.

2.2 Mål for svarprocent og tilfredshed

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 en præmie til dagplejerne i det postnummer, der opnår den højeste svarprocent.

Målet for tilfredsheden er fastsat af Udvalg for Familie og Institutioner på dagtilbudsområdet. Målet er, at 80 % af forældrene har svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" på spørgsmålene. Svarkategorien "Ved ikke/ikke relevant" bliver ikke talt med i denne opgørelse.

2.3 Opfyldelse af mål for tilfredshed og svarprocent

Der er udsendt 214 spørgeskemaer, hvoraf 16 er fuldt besvaret. Ingen er delvist besvaret. Svarprocenten for undersøgelsen er derfor 76 % og ligger således over det fastsatte mål på 70 %.

22 ud af 24 spørgsmål ligger over målet på 80 % tilfredshed.

Højeste tilfredshed findes på spørgsmålene om forældrenes tilfredshed med *barnets omgang med andre børn og dagplejerens omsorg for barnet*, der begge har en tilfredshed på 99 %.

De to spørgsmål, der har under 80 %-tilfredshed gælder *størrelsen på forældrebetalingen* med en tilfredshedsrate på 62 % og tilfredsheden med *kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder*, der er på 56 %.

3 Læsning af undersøgelsen

Ud for hvert spørgsmål angiver en graf den procentdel, der har svaret inden for hver af 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.

Bagerst i denne rapport findes en benchmarkoversigt, der viser gennemsnittet for tilfredsheden i dagplejen. Gennemsnittene er beregnet på en skala fra 1 til 5, hvor 5 svarer til den højeste tilfredshed. Ved gennemsnitsberegninger er "Ved ikke/ikke relevant"-besvarelser ikke medregnet.

Dagplejerne er inddelt i områder efter postnummer. Det betyder, at der er flere dagplejere inden for samme område. De områder, der har meget få besvarelser, skal være forsigtige, når de fortolker gennemsnittene i benchmarkoversigten (figur 5.10), da det ikke kan vides, hvilken dagplejer svarerne relaterer sig til. Kun område 8544 har under 10 besvarelser (8400 og 8420 har kun lige over 10, og kan dermed med fordel også være forsigtige i fortolkningen af gennemsnittet i benchmarkoversigten).

4 Opfølgning

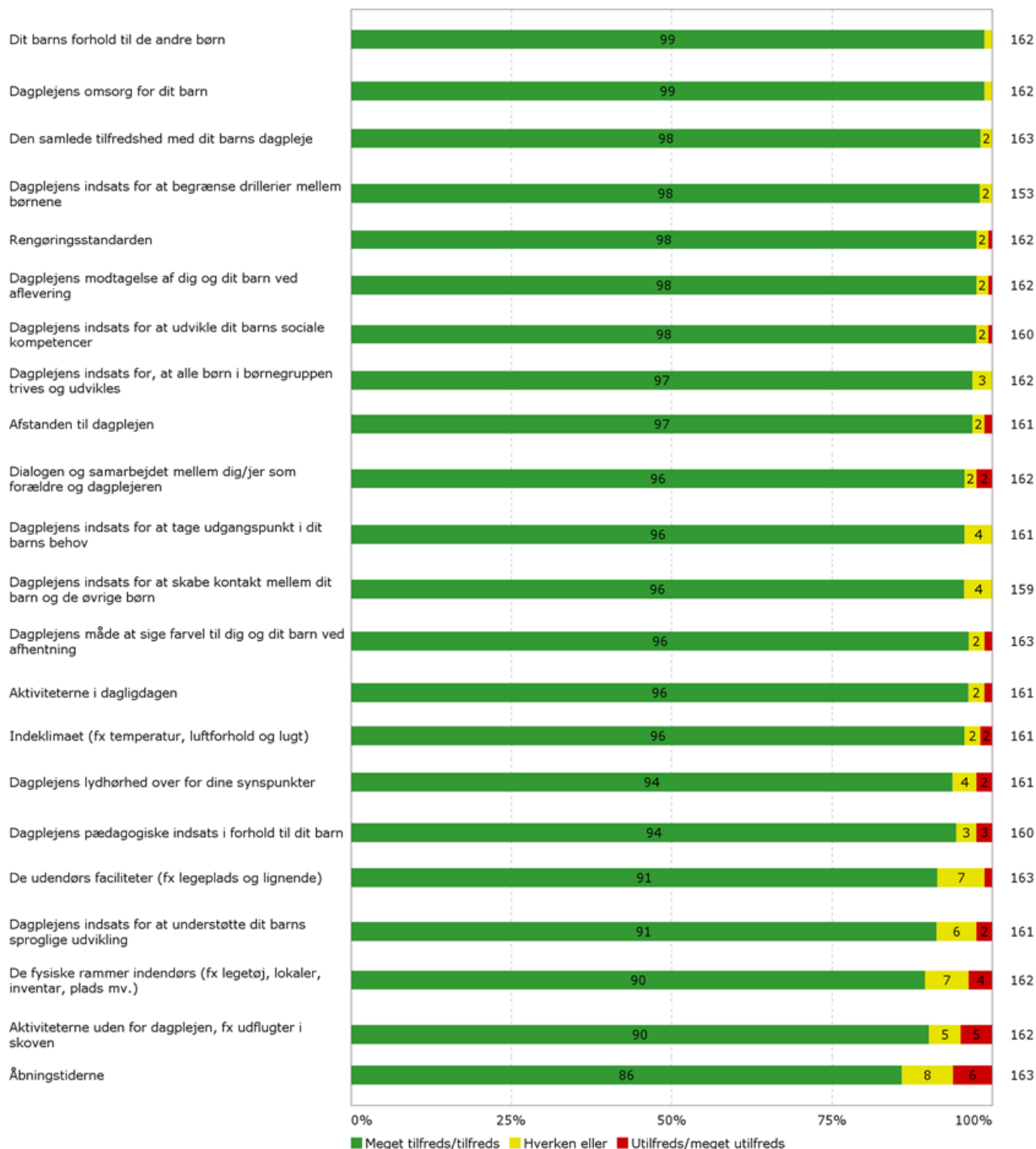
Der laves ikke individuelle rapporter for dagplejegrupperingerne. Den samlede rapport kan fungere som grundlaget for en drøftelse af dagplejernes styrker og udfordringer som helhed.

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 dagplejen. Disse kommentarer fremgår ikke af denne rapport, men er udleveret til lederen af dagplejen.

5 Undersøgelsens resultater

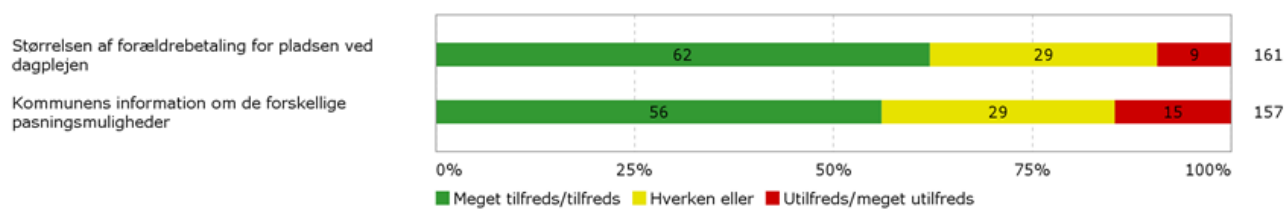
5.1 Samlet tilfredshed over 80 %

Figur 1.1: Spørgsmålene med den højeste tilfredshed



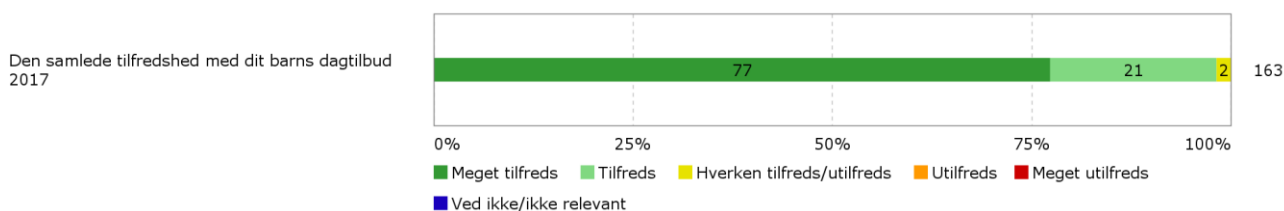
5.2 Samlet tilfredshed under 80 %

Figur 2.1: Spørgsmålene med den laveste tilfredshed

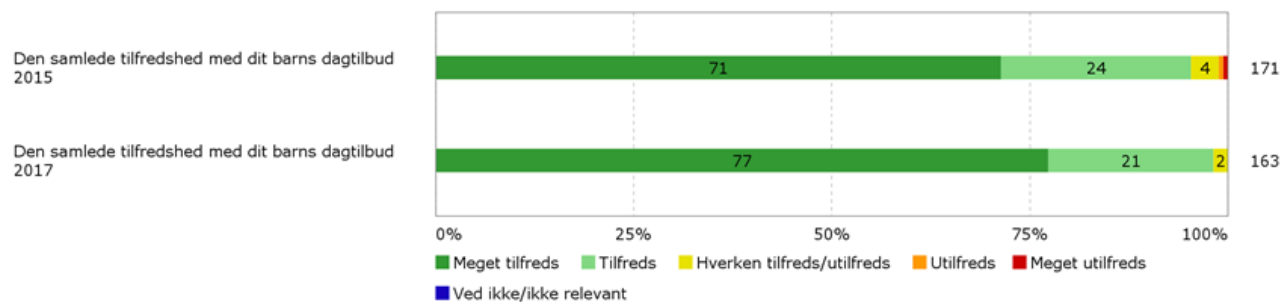


5.3 Den samlede tilfredshed med dagtilbuddet

Figur 3.1: Den samlede tilfredsheds med dagtilbuddet

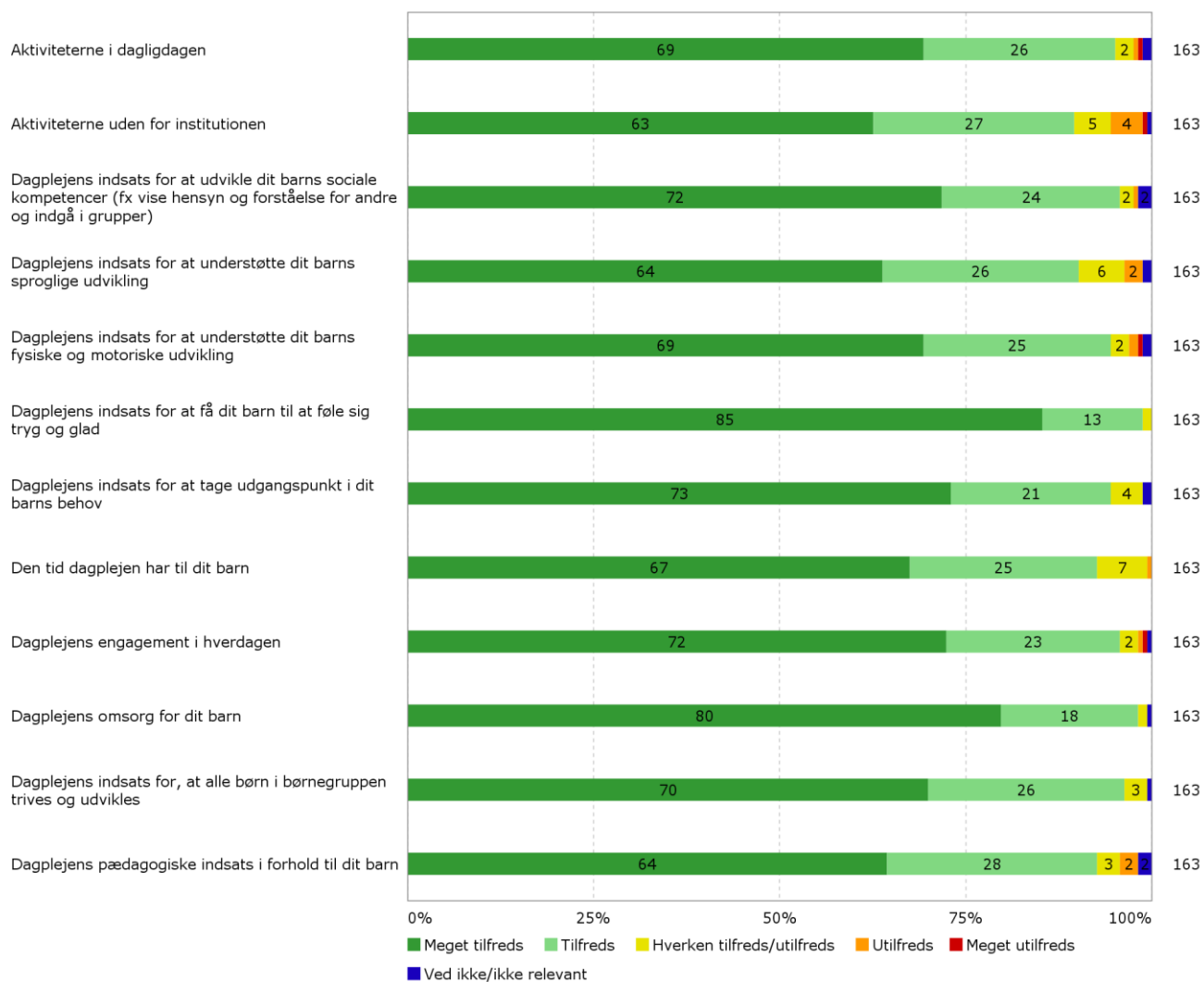


Figur 3.2: Den samlede tilfredshed med dagtilbuddet i 2017 sammenlignet med 2015



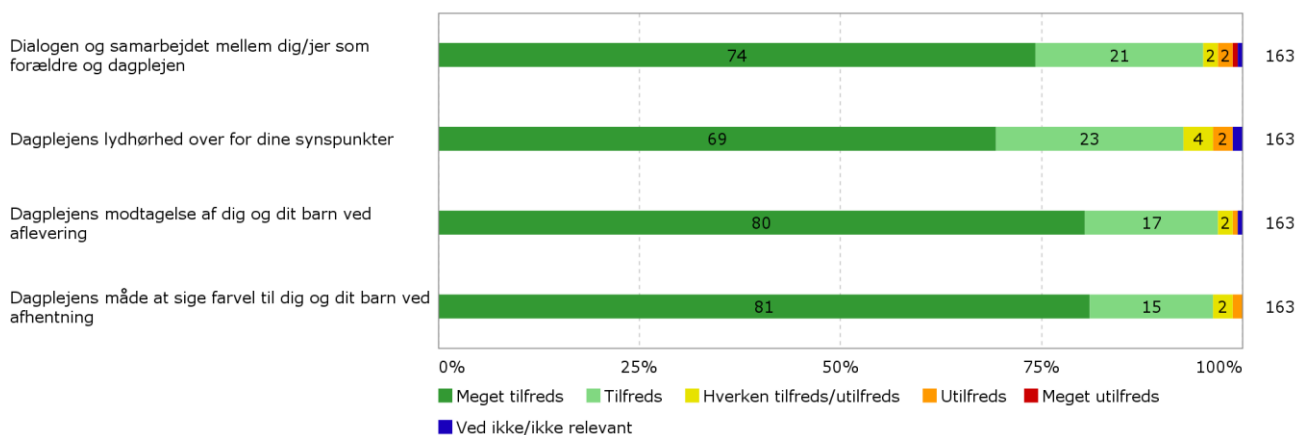
5.4 Den pædagogiske indsats

Figur 4.1: Tilfredsheden med den pædagogiske indsats



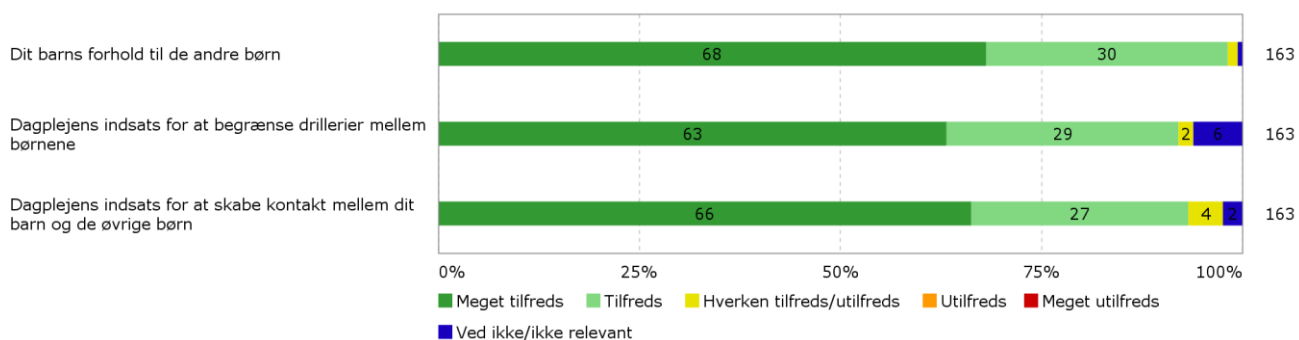
5.5 Samarbejdet med personalet

Figur 5.1: Tilfredsheden med samarbejdet med personalet



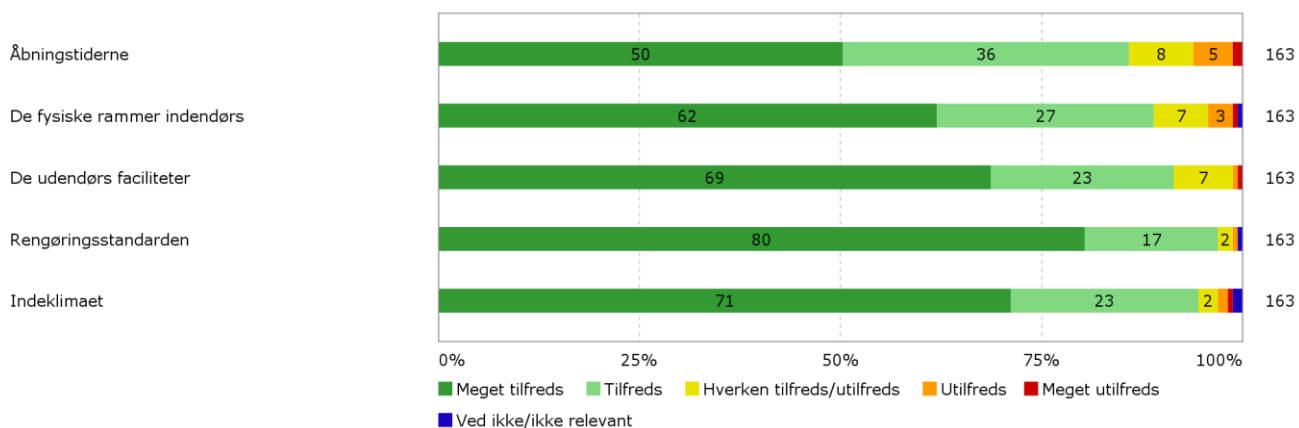
5.6 Relationen mellem børnene

Figur 6.1: Tilfredsheden med personalets indsats for at skabe relationer mellem børnene



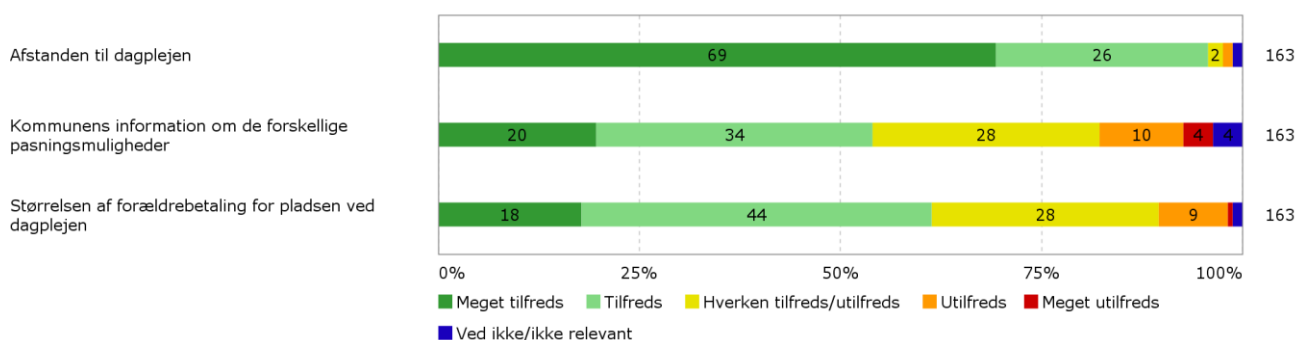
5.7 De fysiske rammer

Figur 7.1: Tilfredsheden med de fysiske rammer i dagtilbuddet



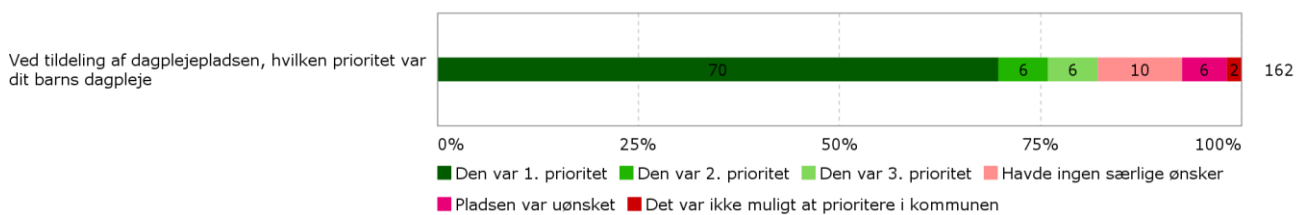
5.8 Flexibilitet og valgmuligheder

Figur 8.1: Tilfredsheden med fleksibiliteten og valgmulighederne i kommunen

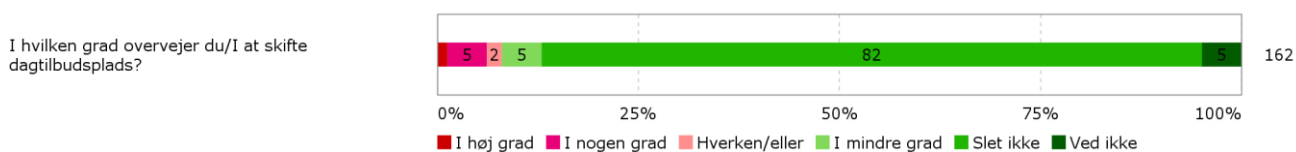


5.9 Valg af dagtilbudsplads

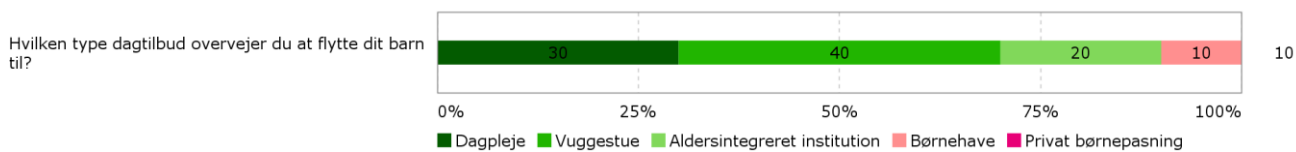
Figur 9.1: Prioritering af dagtilbud



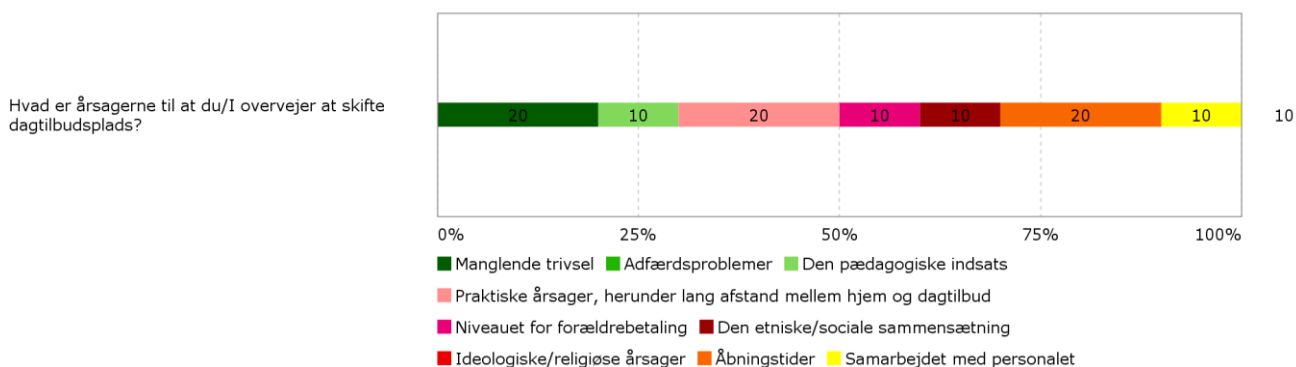
Figur 9.2: Overvejer at skifte dagtilbud



Figur 9.3: Typen af dagtilbud, der overvejes at skifte til



Figur 9.4: Årsager til overvejet skifte af dagtilbud



5.10 Benchmarkoversigt

Figur 10.1: Gennemsnitlig tilfredshed på hvert spørgsmål

Farveinterval for gennemsnit 5 - 4,5 4,49 - 4 3,99 - 3 2,99 - 2 1,99 - 1

	8400	8410	8420	8430	8440	8450	8460	I alt
Den samlede tilfredshed								
Samlet tilfredshed med dit barns dagpleje	4,82	4,91	4,73	4,62	4,89	4,90	4,78	4,75
Den pædagogiske indsats								
Aktiviteterne i dagligdagen	4,82	4,74	4,82	4,49	4,89	4,76	4,61	4,65
Aktiviteterne uden for dagplejen	4,27	4,70	4,82	4,23	4,78	4,62	4,61	4,48
Dagplejens indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer	4,64	4,83	4,82	4,58	4,78	4,80	4,77	4,70
Dagplejens indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling	4,45	4,61	4,64	4,32	4,89	4,81	4,65	4,53
Dagplejens indsats for at understøtte dit barns fysiske og motoriske udvikling	4,64	4,78	4,73	4,46	4,78	4,71	4,78	4,63
Dagplejens indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad	5,00	4,91	4,91	4,75	4,78	4,95	4,83	4,84
Dagplejens indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov	4,73	4,83	4,82	4,54	4,78	4,86	4,74	4,70
Den tid dagplejen har til dit barn	4,55	4,70	4,82	4,43	4,67	4,81	4,65	4,60
Dagplejens engagement i hverdagen	4,82	4,87	4,64	4,48	4,89	4,80	4,78	4,67
Dagplejens omsorg for dit barn	4,82	4,91	4,91	4,69	4,78	4,86	4,83	4,79
Dagplejens indsats for, at alle børn i børngruppen trives og udvikles	4,73	4,70	4,73	4,56	4,89	4,76	4,74	4,67
Dagplejens pædagogiske indsats i forhold til dit barn	4,64	4,70	4,73	4,39	4,89	4,71	4,61	4,58
Samarbejdet med dagplejeren								
Dialogen og samarbejdet mellem dig/er som forældre og dagplejeren	4,82	4,87	4,73	4,51	4,89	4,81	4,64	4,67
Dagplejens lydhørhed over for dine synspunkter	4,73	4,78	4,73	4,47	4,78	4,76	4,55	4,61
Dagplejens modtagelse af dig og dit barn ved aflevering	4,82	4,95	4,91	4,63	4,78	4,86	4,87	4,78
Dagplejens måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning	4,73	4,96	4,82	4,60	4,89	4,86	4,87	4,76
Børnene imellem								
Dit barns forhold til de andre børn	4,55	4,96	4,82	4,58	4,44	4,86	4,57	4,67
Dagplejens indsats for at begrænse drillerier mellem børnene	4,55	4,76	4,64	4,56	4,56	4,85	4,73	4,65
Dagplejens indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn	4,55	4,87	4,64	4,53	4,67	4,85	4,52	4,64
De fysiske rammer								
Åbningstidene	4,18	4,83	4,36	4,28	4,56	4,43	3,57	4,29
De fysiske rammer indendørs	4,64	4,86	4,36	4,23	4,89	4,57	4,52	4,48
De udendørs faciliteter	4,64	4,87	4,82	4,37	4,89	4,67	4,57	4,58
Rengøringsstandard	4,64	4,87	4,82	4,75	4,67	4,90	4,74	4,78
Indeklimaet	4,64	4,78	4,64	4,52	4,67	4,90	4,65	4,65
Fleksibilitet og valgmuligheder								
Afstanden til dagplejen	4,18	4,70	4,73	4,69	4,89	4,81	4,61	4,67
Kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder	3,45	3,52	3,00	3,34	3,78	3,67	3,29	3,41
Størrelsen af forældrebetaling for dagplejepladsen	3,36	3,87	3,64	3,80	3,33	3,90	3,61	3,73

Note: I området 8544 er der indsamlet under 10 besvarelser, hvilket man skal være opmærksom på, når der drages konklusioner på baggrund af gennemsnittet