



**Brugertilfredshedsundersøgelse 2015**  
**Institutionsrapport for Ådalen**

## Brugertilfredshedsundersøgelse 2015 Ådalen

### 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 .....	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 tilfredshed og svarprocent

Der er udsendt 75 spørgeskemaer, hvoraf 51 er blevet besvaret. Det giver en svarprocent på 67 %, hvilket er tilfredsstillende.

På 13 spørgsmål er der 80 % eller mere der har svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds". Den højeste tilfredshed findes på spørgsmålet om *de udendørs faciliteter* med 96 %. Næsthøjest ligger spørgsmålet om *personalets engagement i hverdagen* med 90 %. Den samlede tilfredshed med dagtilbuddet ligger på 86 %.

13 spørgsmål ligger under målet om 80 % tilfredshed. Lavest ligger spørgsmålene om *den tid personalet har til dit barn* med 39 % og *aktiviteterne uden for institutionen* med 43 %.

## 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

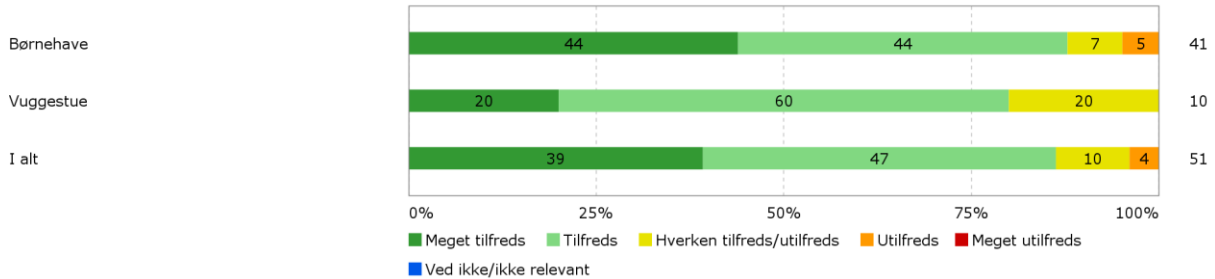
Det er aftalt, at den enkelte institutions resultater drøftes med forældrebestyrelsen for at uddrage styrker og udfordringer. På den baggrund lægges en strategi for, hvordan der kan handles på resultaterne.

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

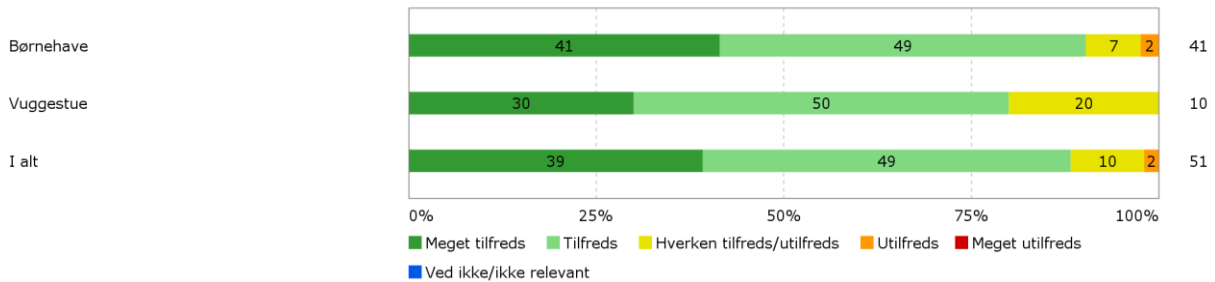
### Den samlede tilfredshed med institutionen

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

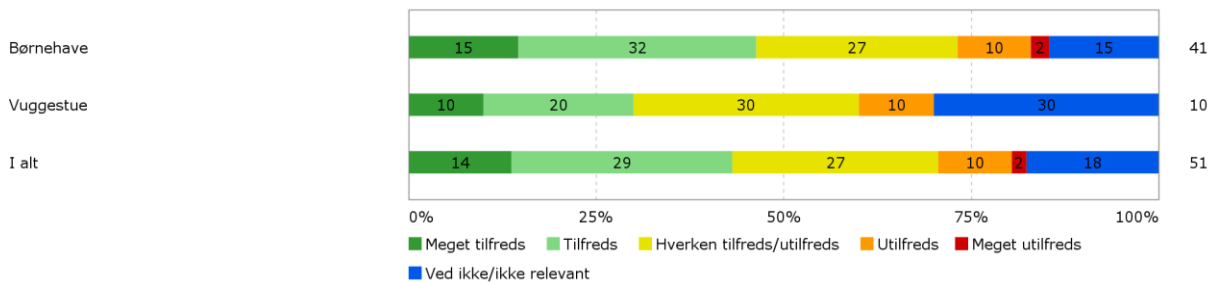


### Den pædagogiske indsats

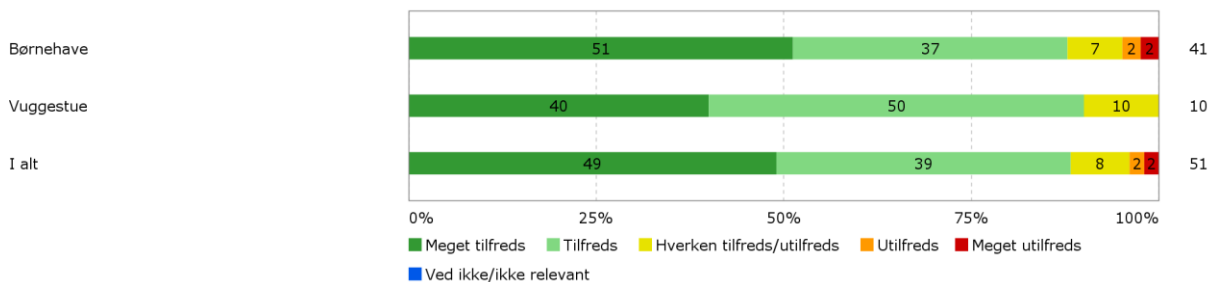
Figur 1.2: Aktiviteterne i dagligdagen

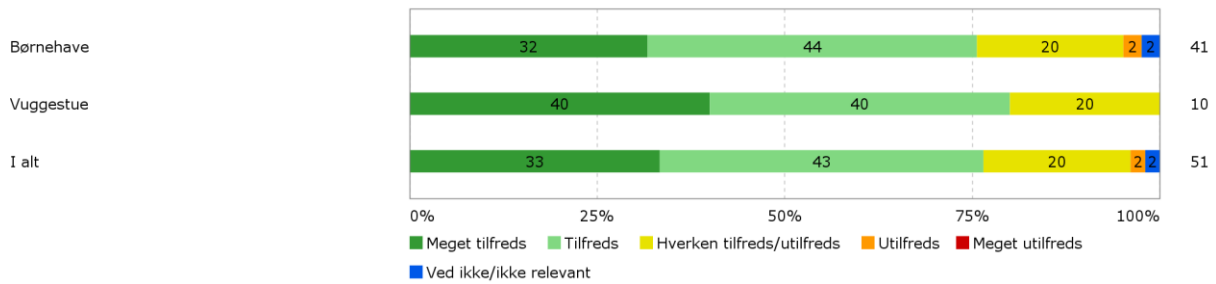
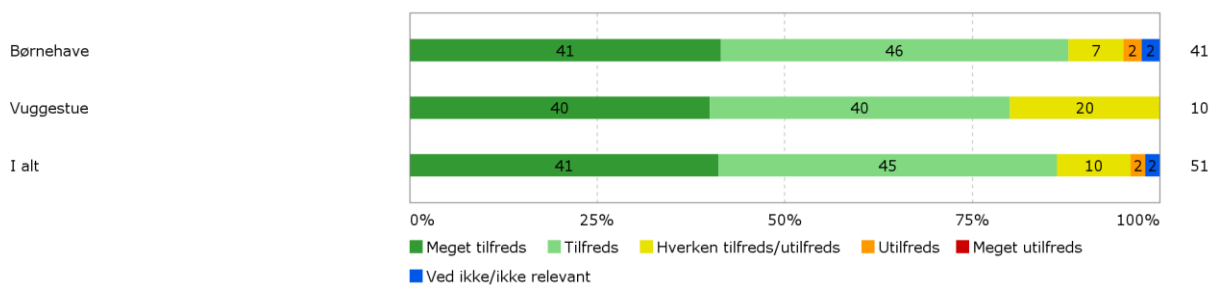
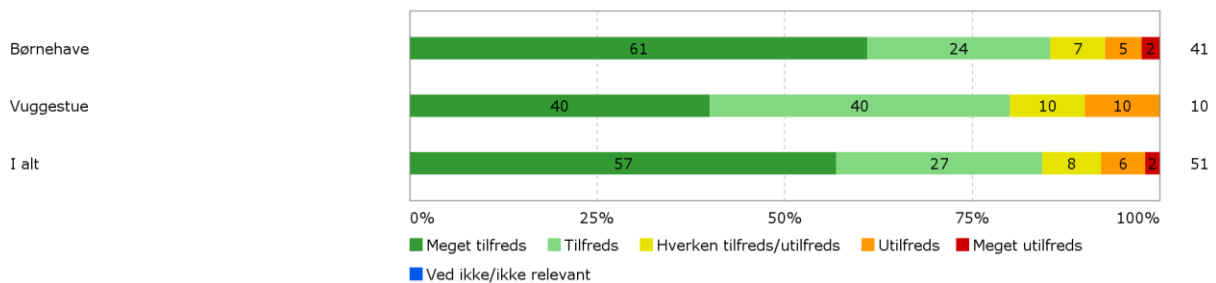
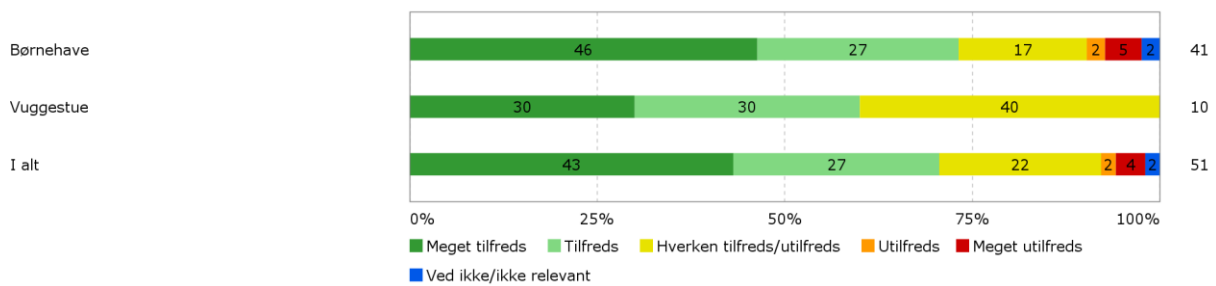


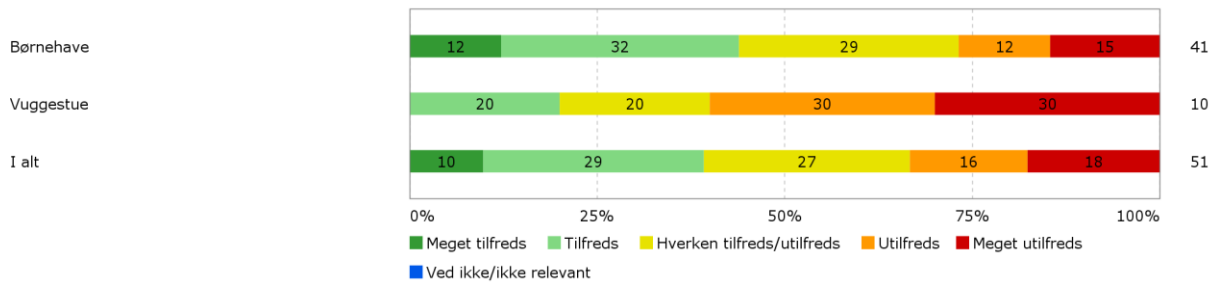
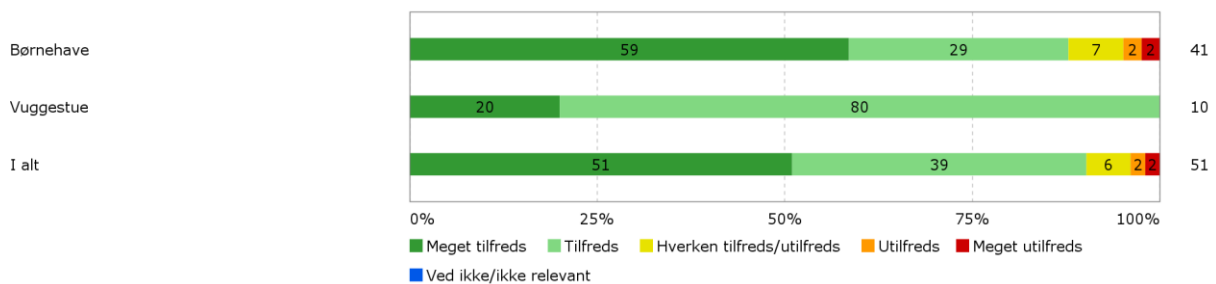
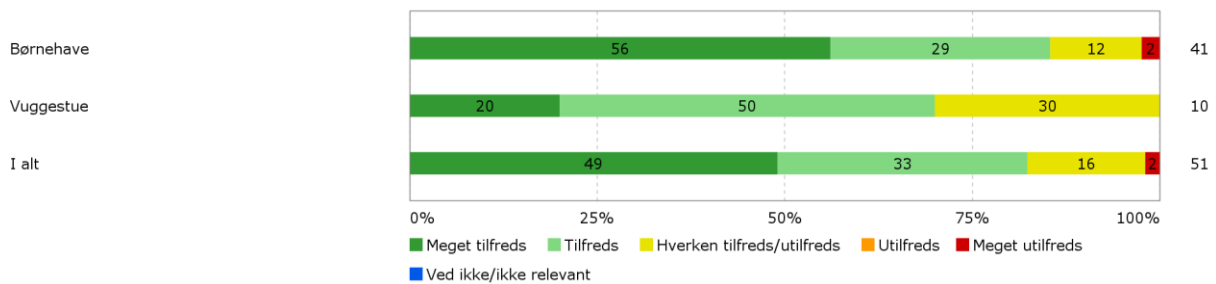
Figur 1.3: Aktiviteterne uden for institutionen



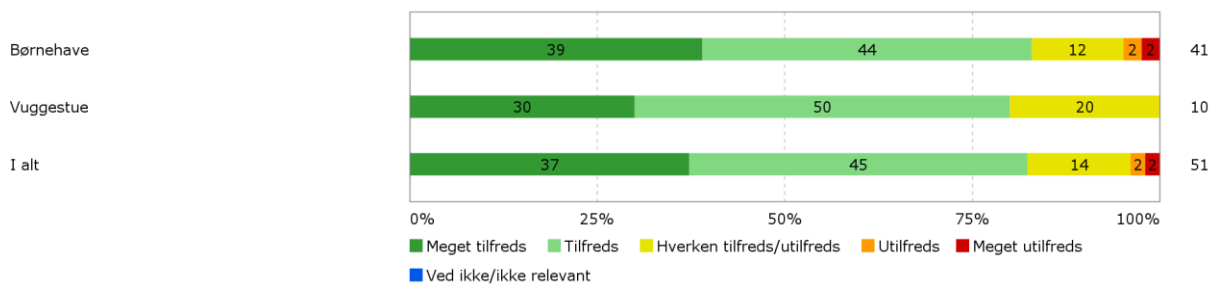
Figur 1.4: Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer

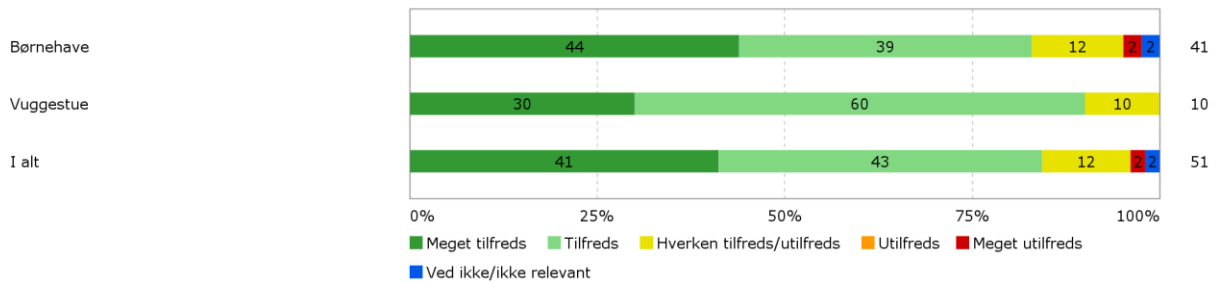
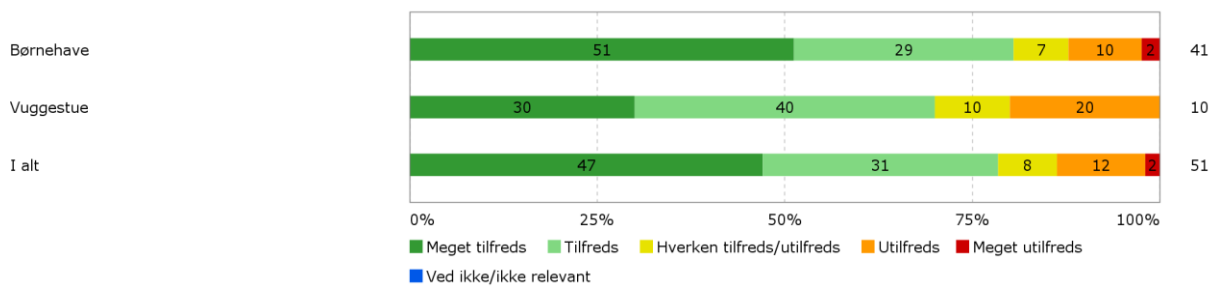
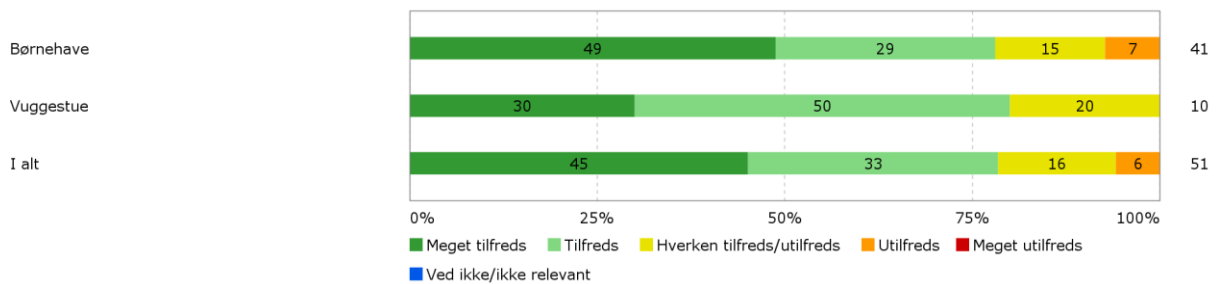


**Figur 1.5: Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling**

**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**


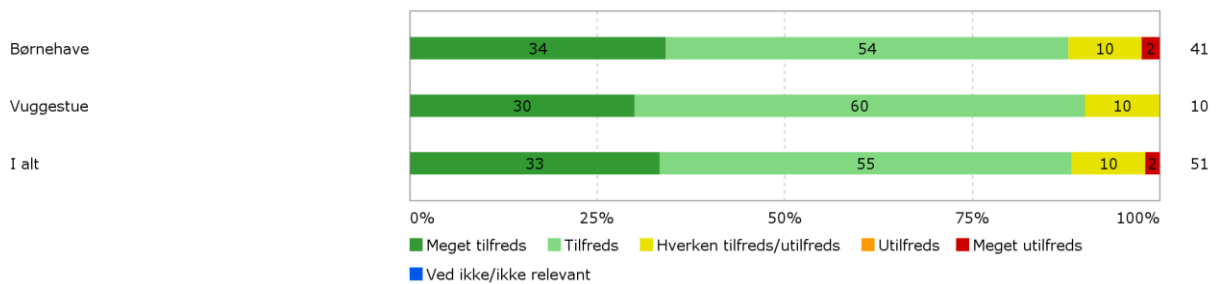
**Figur 1.9: Den tid personalet har til dit barn**

**Figur 1.10: Personalets engagement i hverdagen**

**Figur 1.11: Personalets omsorg for dit barn**


## Samarbejdet med personalet

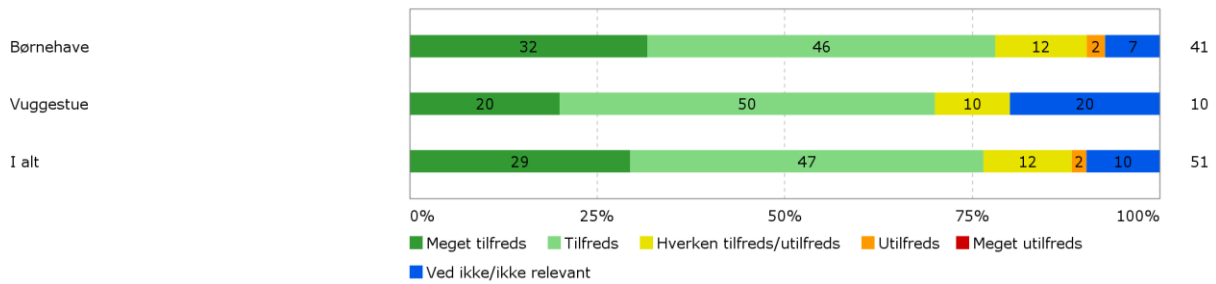
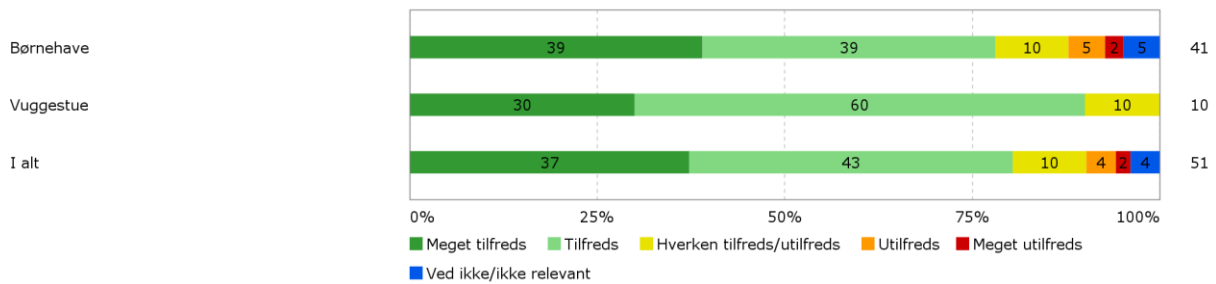
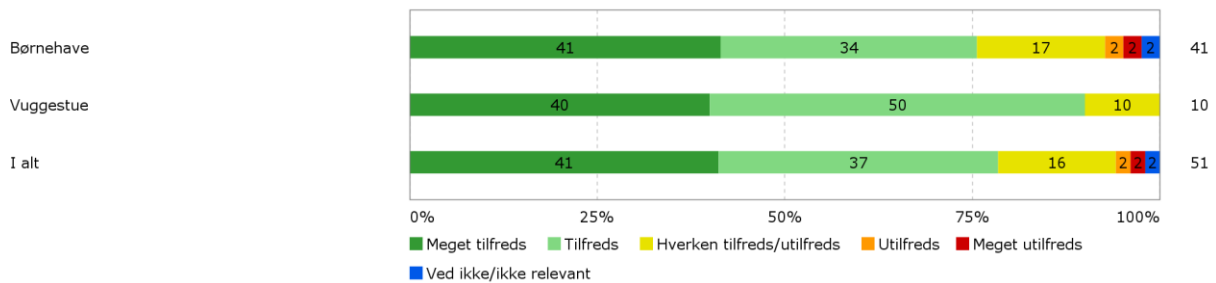
**Figur 2.1: Dialogen og samarbejdet mellem dig/jer som forældre og personalet**


**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**


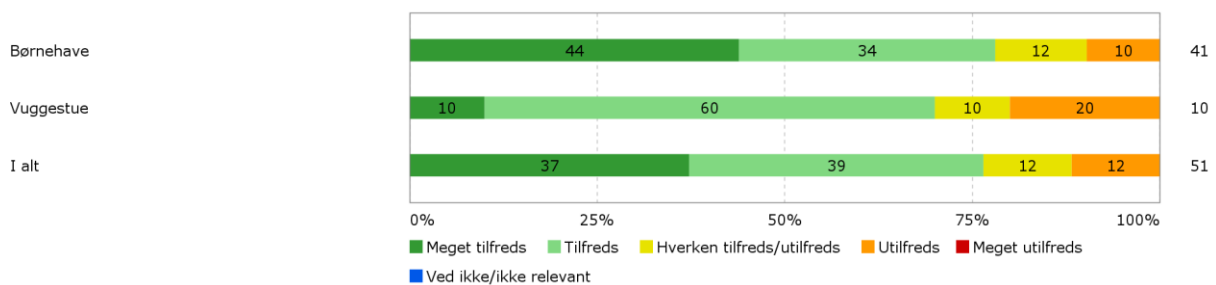
## Relationerne mellem børnene og personalets indsats

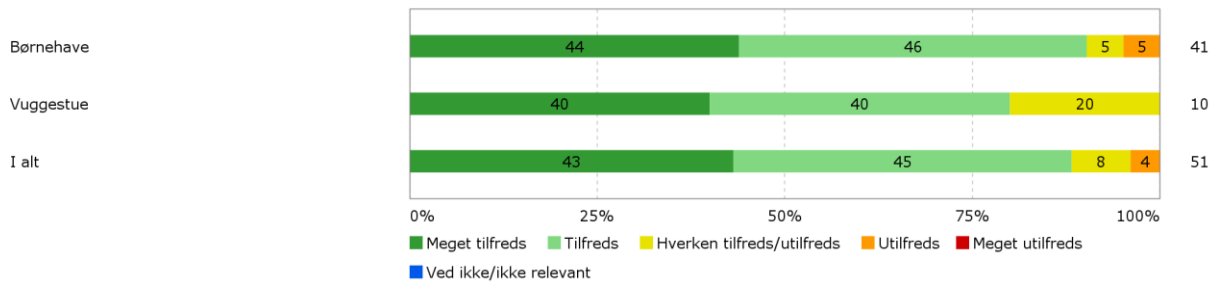
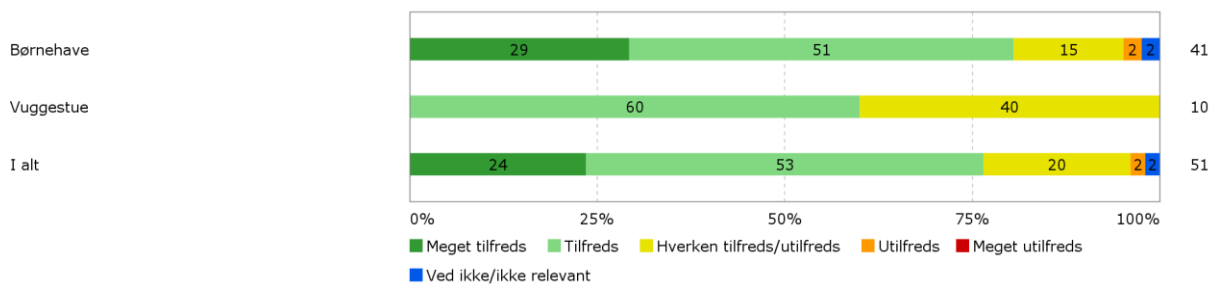
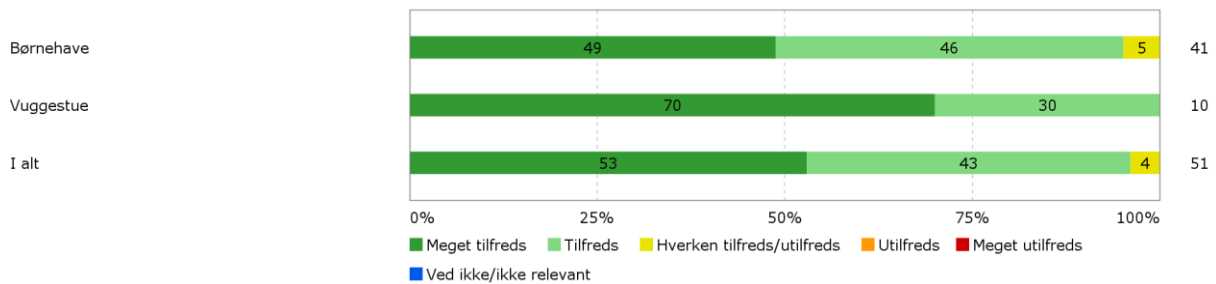
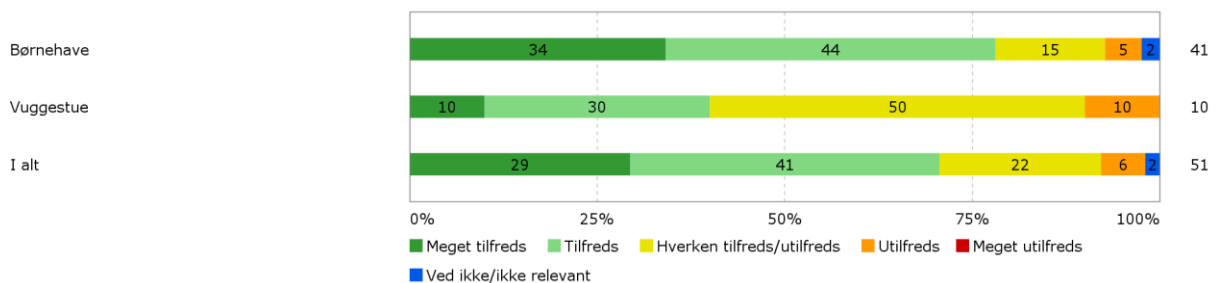
**Figur 3.1: Dit barns forhold til de andre børn**




**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**


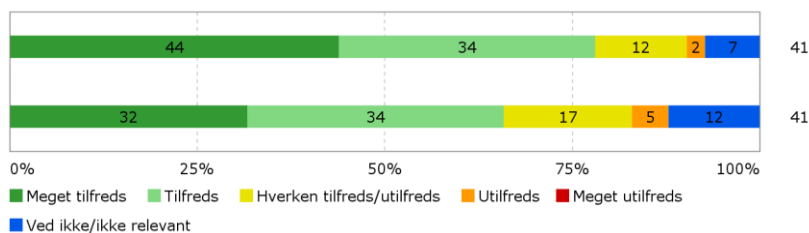
**Figur 4.2: De fysiske rammer indendørs**

**Figur 4.3: Rengøringsstandarden**

**Figur 4.4: De udendørs faciliteter**

**Figur 4.5: Indeklimaet**


## Barnets overgang fra dagpleje/vuggestue til børnehave

Figur 5.1

Dagplejens indsats ved overgangen fra dagpleje til daginstitution

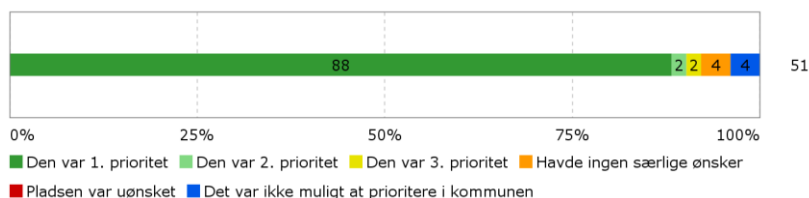
Institutionens indsats ved overgangen dagpleje til daginstitution



## Valg af dagtilbudsplads

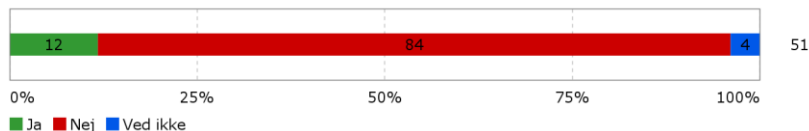
Figur 6.1

Ved tildeling af dagtilbudsplads, hvilken prioritet var dit barns institution



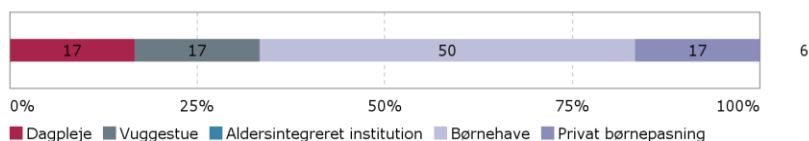
Figur 6.2

Overvejer du/I at skifte dagtilbudsplads?



Figur 6.3

Hvilken type dagtilbud overvejer du at flytte dit barn til?



Figur 6.4

Hvad er årsagerne til at du/I overvejer at skifte dagtilbudsplads?

