



SURVIO

Forældretilfredshed 2015

Børnehuset Lillekilde

Antal svar: 76, svarprocent: 79%

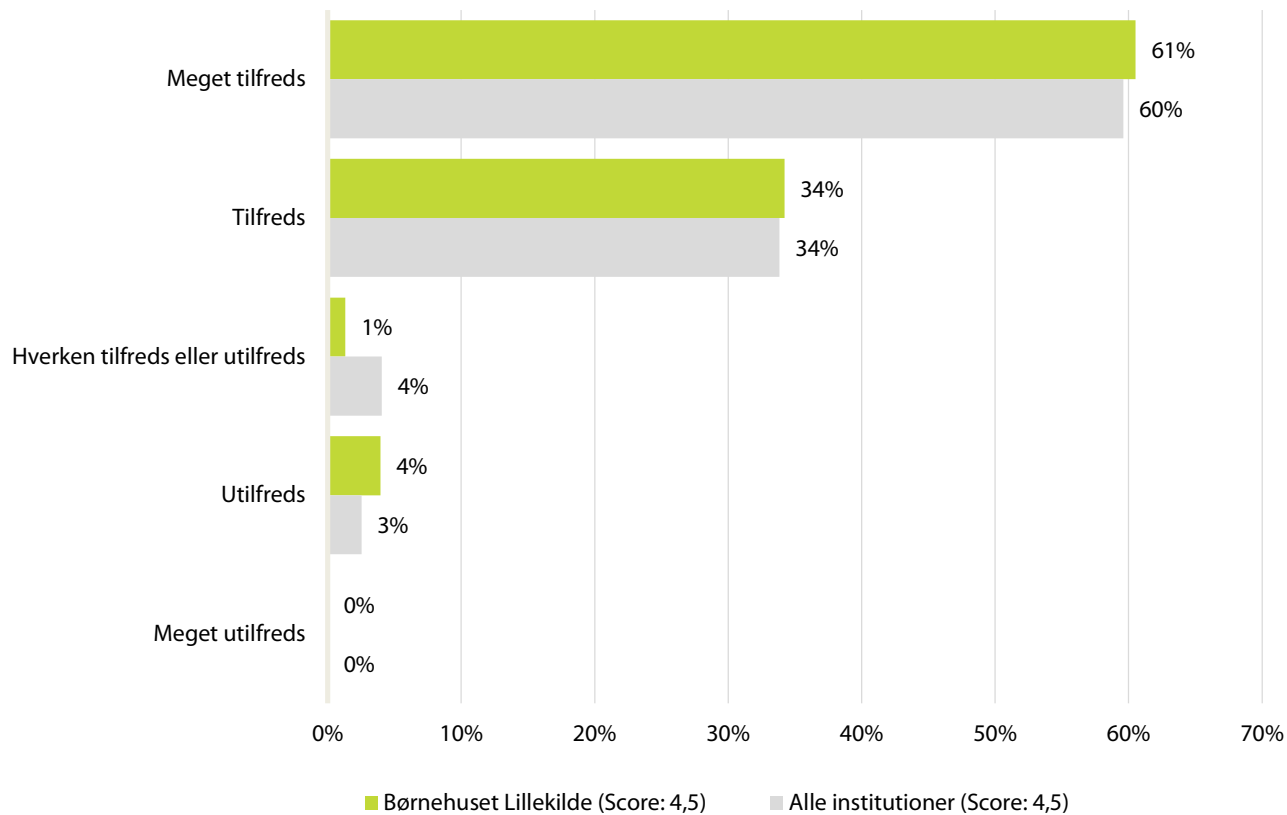


- Forældretilfredshed 2015 er et samarbejde mellem Daginstitutionernes Lands-Organisation (DLO) og konsulentvirksomheden SURVIO. Formålet er at udbrede de gode erfaringer med forældretilfredshedsundersøgelser, som mange kommunale institutioner kontinuerligt arbejder med, men som mange private og selvejende institutioner endnu ikke har haft mulighed for at arbejde med på samme niveau.
- 12 institutioner fordelt over hele landet valgte at deltage i år. Benchmarket (sammenligningsgrundlaget) i denne rapport består således af det aggregerede resultat for disse 12 institutioner.
- Den første mail blev udsendt til forældrene d. 2. februar 2015 og dataindsamlingen sluttede d. 27. februar. 508 forældre havde mulighed for at deltage i undersøgelsen hvoraf hele 78% (dvs. 396 forældre) gennemførte hele spørgeskemaet. Dette er en markant fremgang ift. sidste år, hvor tallet var 70%. Sammenlignet med 2014 er der dog færre forældre med i undersøgelsen, men da antallet af institutioner faktisk er steget, er kvaliteten af sammenligningsgrundlaget bibeholdt (da hver institution vægtes lige vigtige). Der har med andre ord været flere små institutioner med end i sidste års måling.
- Alle spørgsmål kunne besvares på en 5-punktsskala og rapporteres således også herefter. Jo højere gennemsnit, jo mere enig (og tilfreds) er forældrene med det forhold der er spurgt om. Spørgerammen er desuden identisk med den i Forældretilfredshed 2014.



SAMLET TILFREDSHED

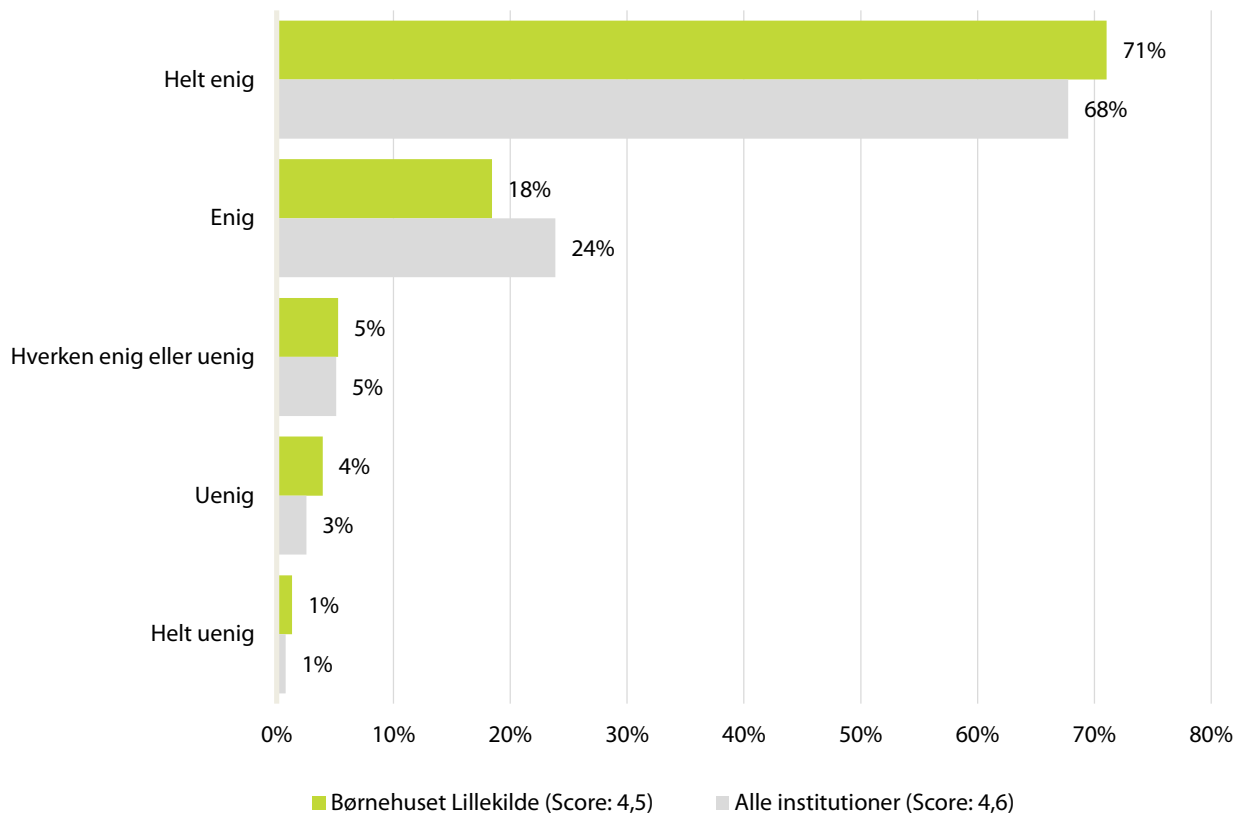
HVOR TILFREDS ER DU SAMLET SET MED DIT BARN'S TRIVSEL I INSTITUTIONEN





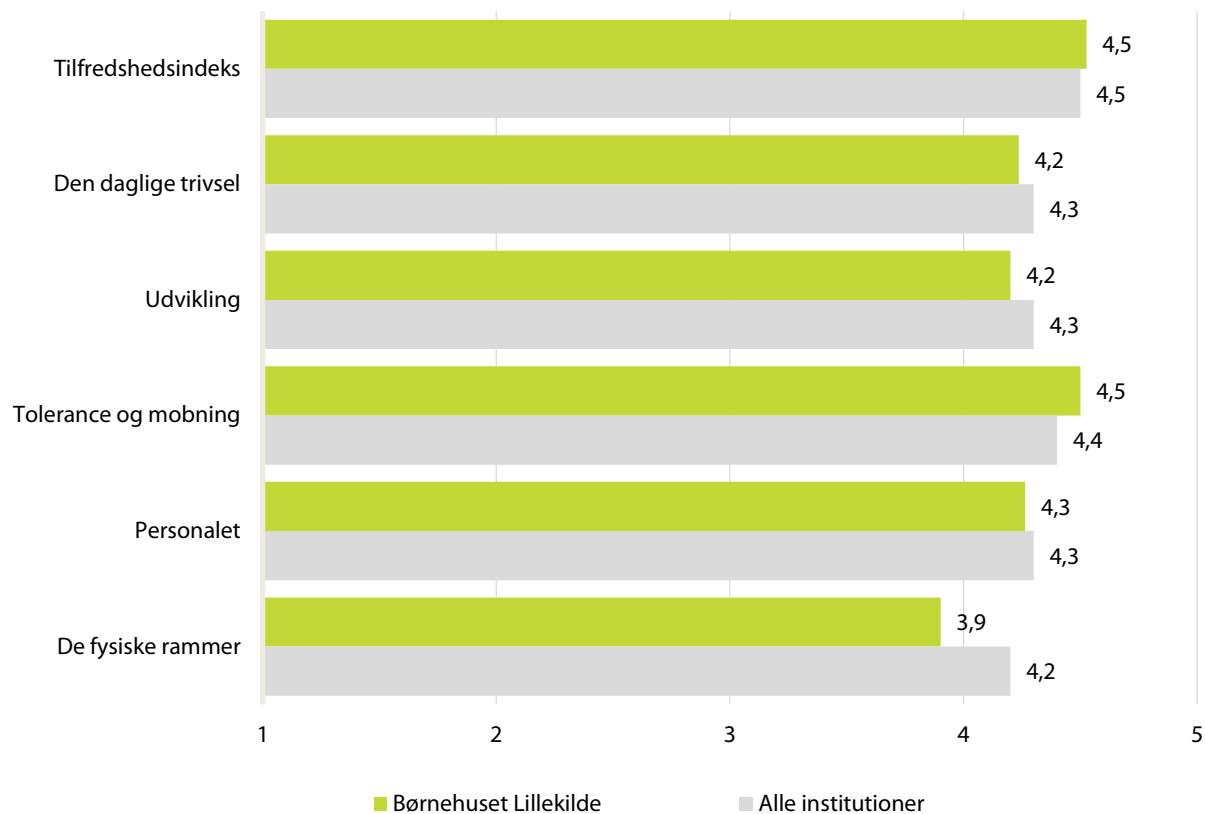
AMBASSADØRVILJE

JEG ANBEFALER GERNE INSTITUTIONEN TIL ANDRE FORÆLDRE DER MÅTTE HAVE BEHOV FOR EN INSTITUTIONSPLADS

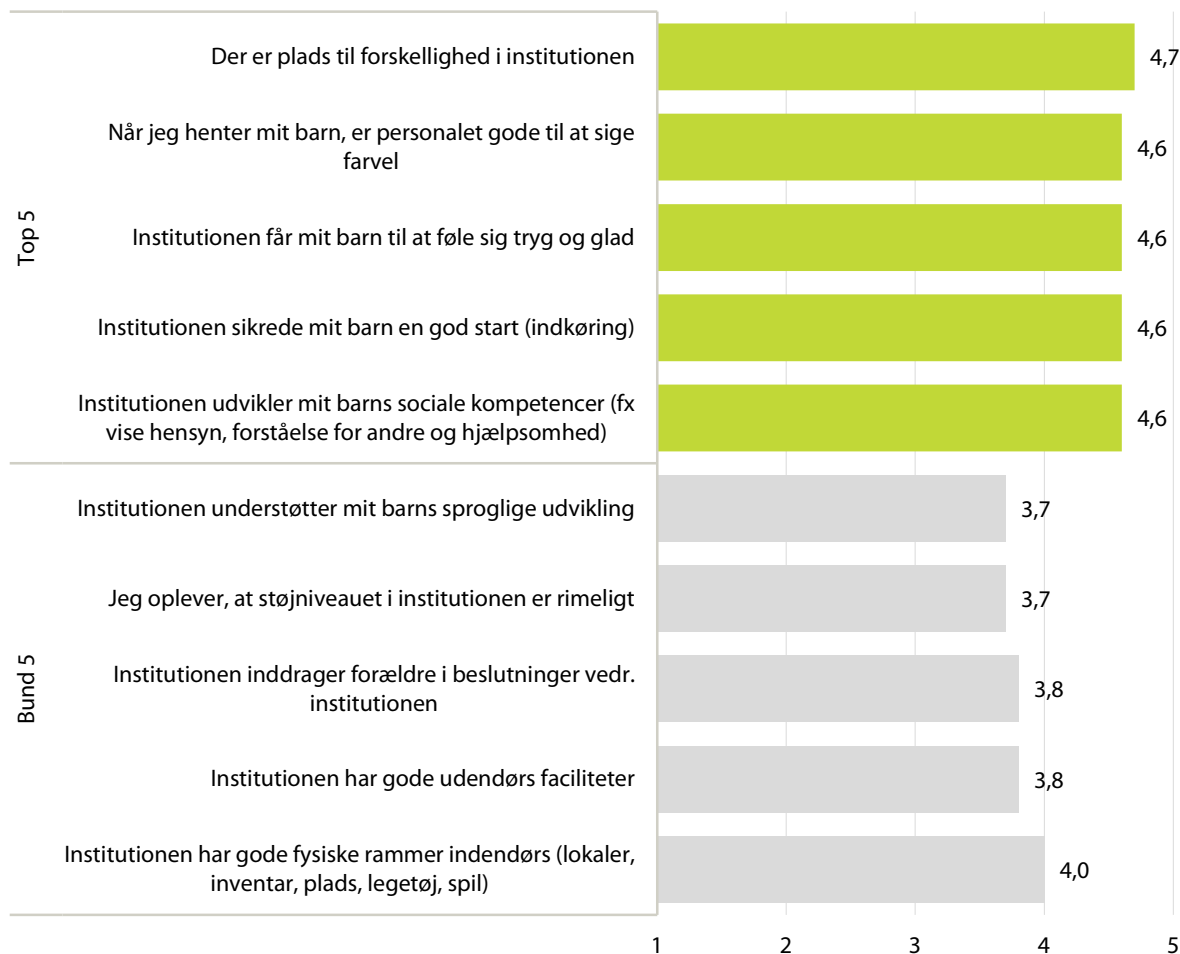




RESULTATER PÅ TEMASCORES



Note: Temascores beregnes på baggrund af et uvægtet gennemsnit af de spørgsmål der er indeholdt i det givne tema fra spørgeskemaet. Tilfredshedsindekset beregnes på baggrund af spørgsmålet om den samlede tilfredshed (se side 3) og spørgsmålet vedr. ambassadørviljen (se side 4). Alle spørgsmål kunne besvares på en 5-punktskala, hvor 1 er helt uenig / meget utilfreds og 5 er helt enig / meget tilfreds.



Note: De to spørgsmål fra tilfredshedsindekset (se forrige side) er ikke medtaget i beregningerne til denne oversigt. Der er således udelukkende medtaget spørgsmål som man kan handle på.



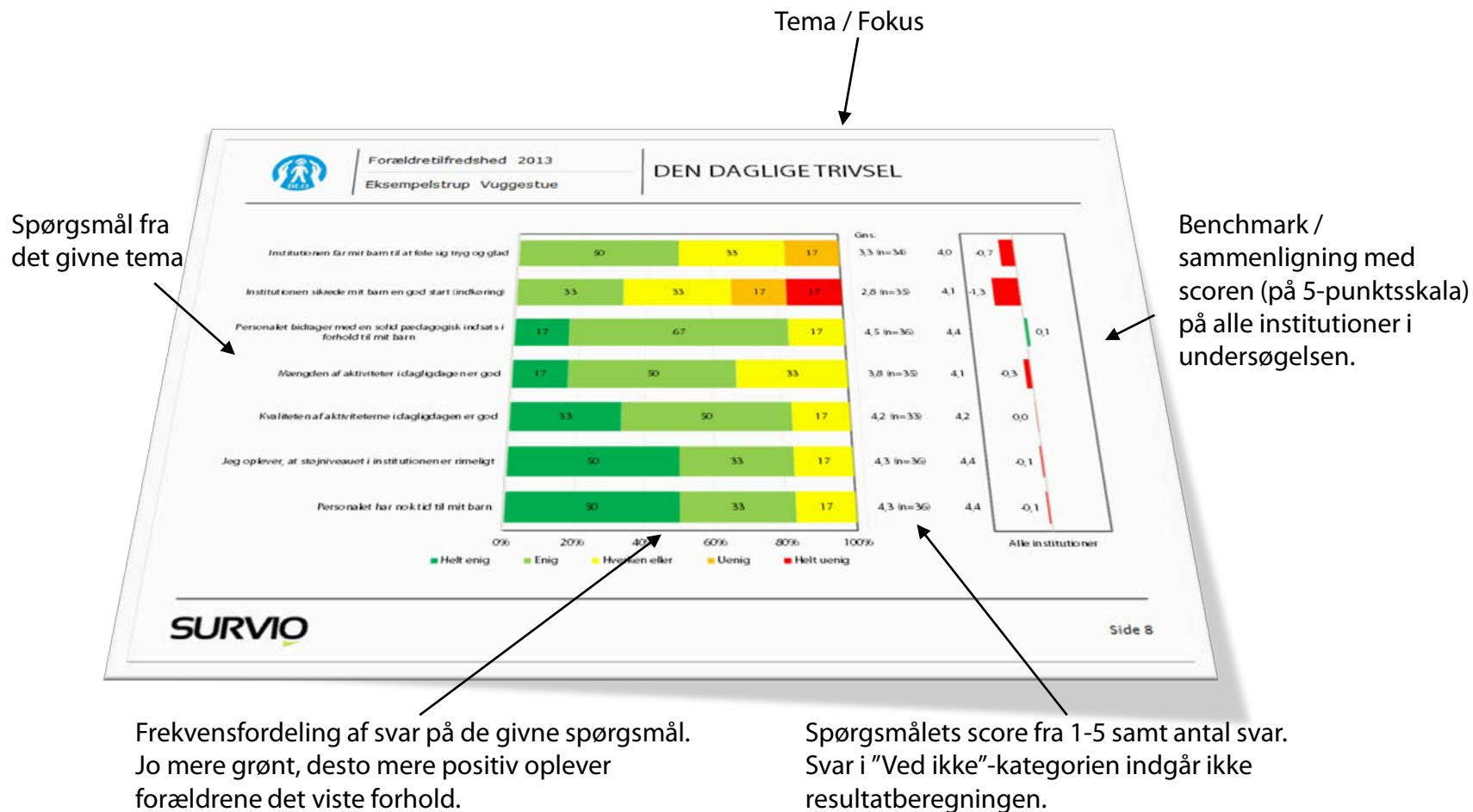
TOP / BUND 5 FORSKELLE IFT. ALLE DELTAGENDE INSTITUTIONER



Note: Som på forrige side er Tilfredshedsindekset ikke medtaget. Figuren viser hvor institutionen adskiller sig mest positivt hhv. negativt ift. den samlede mængde institutioner der har deltaget i Forældretilfredshed 2014.

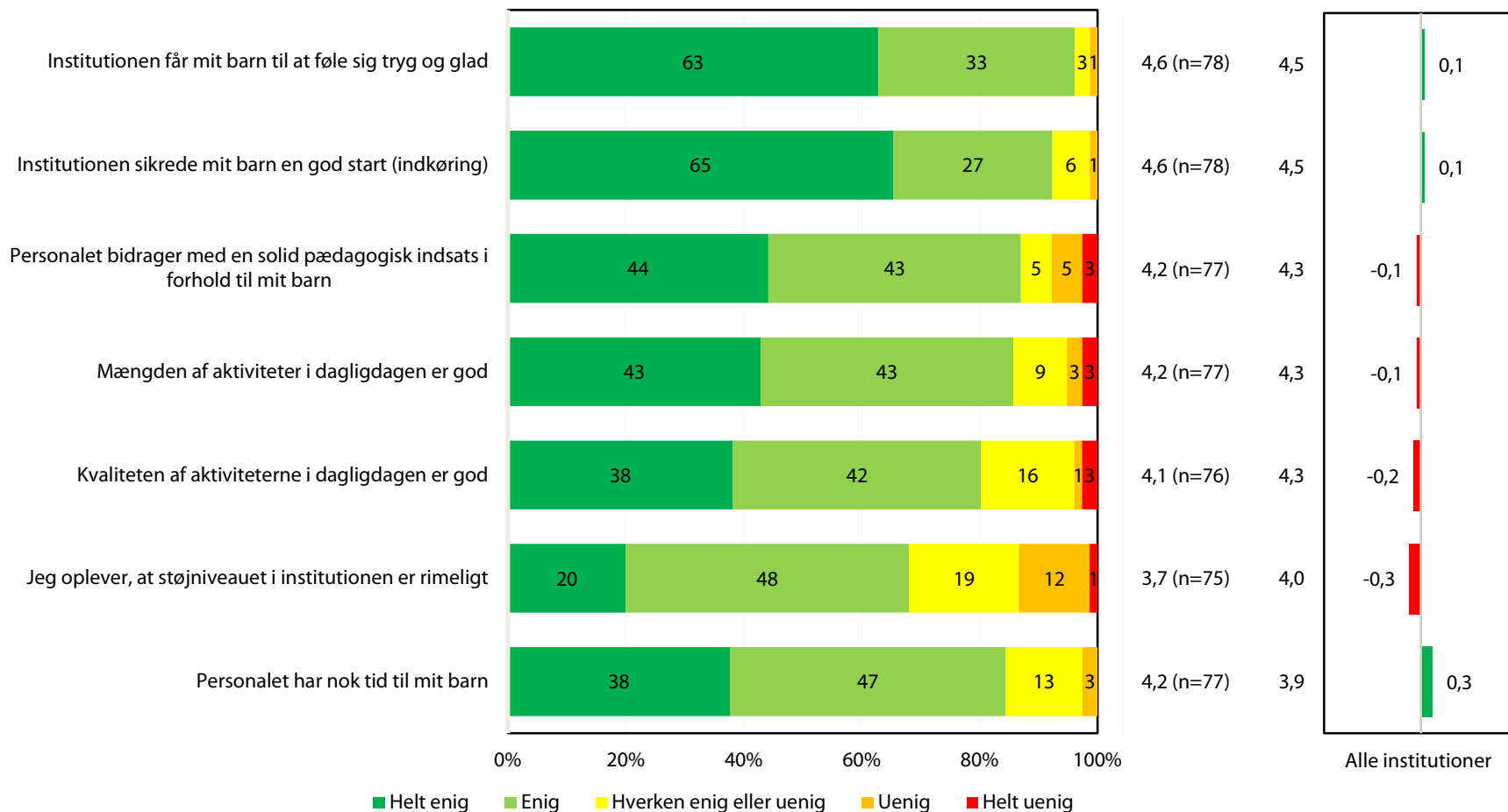


LÆSEVEJLEDNING TIL SIDER MED FREKVENSOVERSIGT



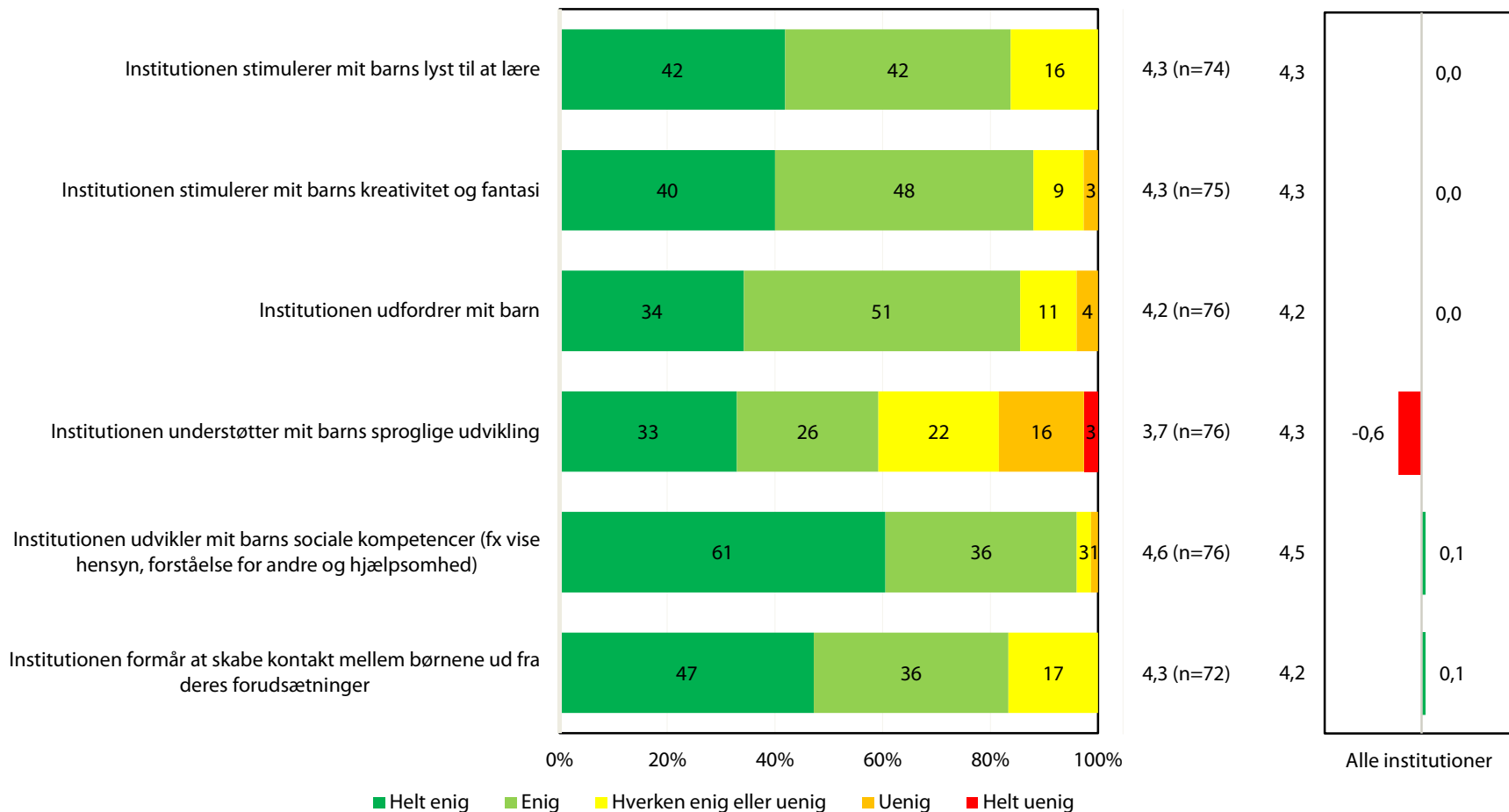


DEN DAGLIGE TRIVSEL



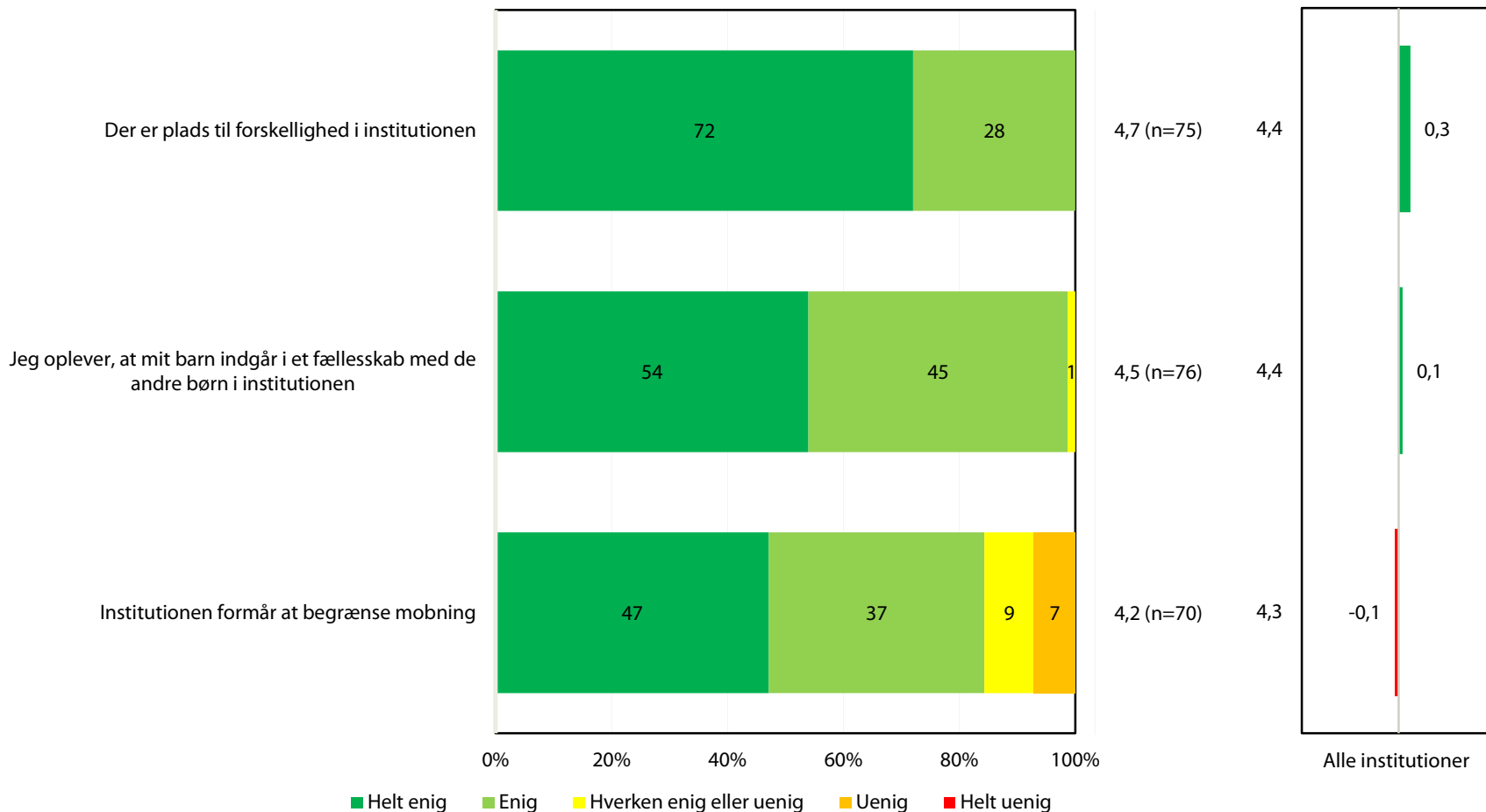


UDVIKLING



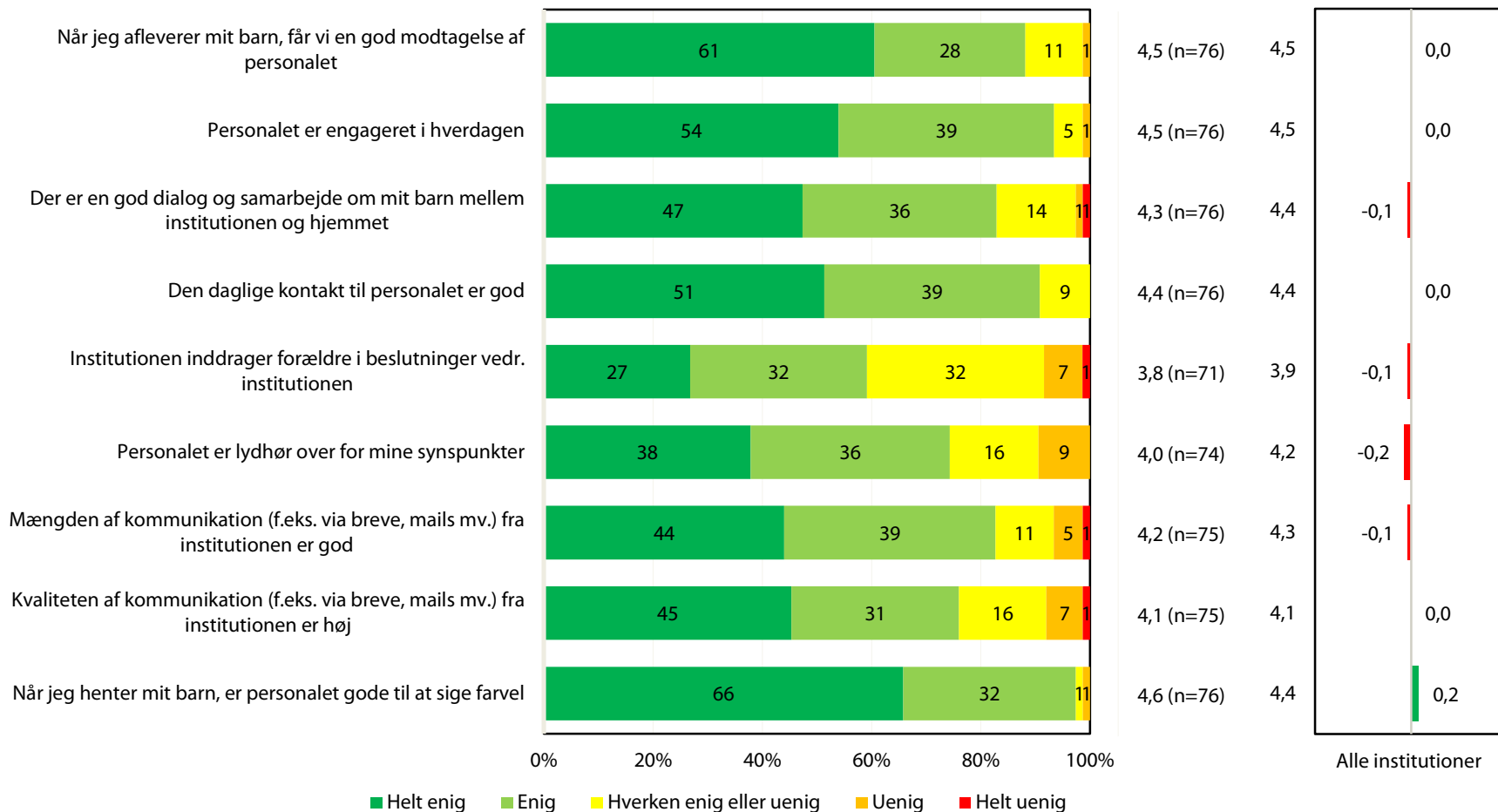


TOLERANCE OG MOBNING



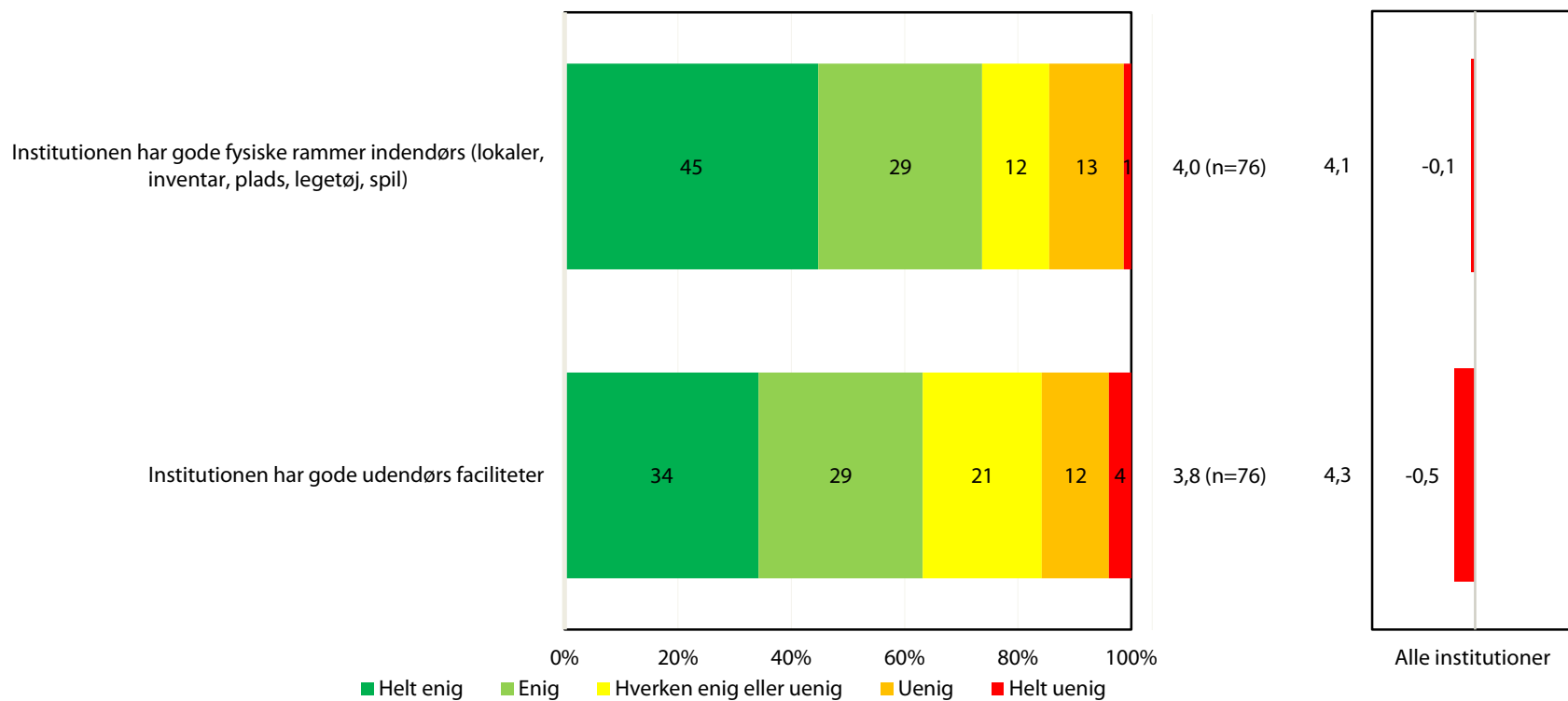


PERSONALET





DE FYSISKE RAMMER



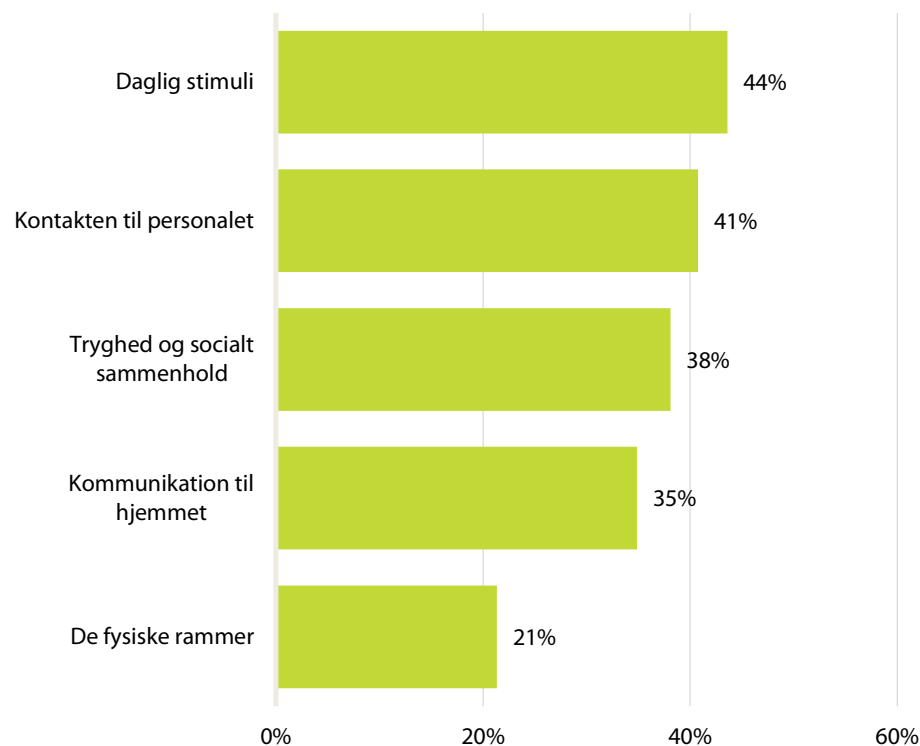


HVAD BØR PRIORITERES FOR AT HÆVE DEN SAMLEDE TILFREDSHED

Det store antal forældre på tværs af hele undersøgelsen giver grobund for en række dybdegående statistiske analyser, der kan give konkrete bud på, hvad der driver tilfredsheden blandt forældrene i de deltagende institutioner.

Figuren til højre viser det generelle resultat på de beregninger, som estimerer betydningen af forskellige faktorer i datamaterialet. Jo højere betydning, desto mere effekt vil en indsats på det givne område have på forældrenes samlede tilfredshed (tilfredshedsindekset). Temaerne til højre er fremkommet på baggrund af spørgsmålene i spørgeskemaet og navngivet efterfølgende. De følger derfor ikke nødvendigvis temaerne.

Resultatet viser, at et øget/fortsat fokus på forhold vedr. de forskellige stimuli børnene udsættes for samt en sund dialog med forældrene med høj sandsynlighed vil øge den samlede tilfredshed blandt forældrene i din institution. Samtidig viser analysen, at institutionens fysiske rammer som oftest ikke er afgørende for forældrenes tilfredshed, om end det stadig har en vis betydning. Betydningen stiger som oftest, hvis forholdet samtidig har en kritisk lav tilfredshedsscore.





- - Nogle af de voksne manglende evner til at tale rent dansk er en udfordring for børnenes sproglige udvikling- I sender mails, laver opslag på diverse tavler, sender sedler med hjem og skriver beskeder i bøger. Det ville virkelig være rart, hvis I begrænsede antallet af kanaler og holdt jer til en eller to af tingene, så man vidste, at hvis man fx læste sine mails eller kiggede på én tavle, så fik man alle vigtige informationer.
- Alt ialt stort tilfredshed med personale, deres store omsorg og engagement i hverdagen med børnene, og mit barn stortrives. Skal jeg nævne 1 ting kunne det være, at der kom en stue-info, nyhedsbrev engang imellem/el lidt oftere, så man vidste at nu arbejder børnene i lige mit barns aldersgruppe med det emne. Måske også ture til museer el børneteater hvis det er muligt at få billige institutions billetter.
- Brug sneglehuset meget mere i vinterhalvåret. Synes det er længe siden jeg har set der være gymnastik, musik, tumle aktiviteter der.. Desværre
- børnehuset lillekilde har været fantastisk start på livet for xxx og det vi rigtig glade for her hjemme, og med den leder lillekilde har kan det kun gå den rigtige retning hvilket er den perfekte retning udfra den standart hun sætter. PS bliv ved med det fantastiske stykke arbejde I har udført indtil nu 😊
- Det ville være rart med flere ture ud af huset, flere museer der kunne udfordre mit barn. Ligeledes savnes der en pædagogisk linje og sammenhæng igennem hele året!
- Et fantastisk sted, med mange engagerede medarbejdere.
- Flere udflugtsture til andre steder end de omkringliggende legepladser, mindre opdragelse af børnene og mere pædagogik

Note: Kommentarerne er ikke anonymiseret, hvilket forældrene blev gjort opmærksom på under besvarelse af spørgeskemaet.



- I think you are doing a very good job and that you all should just keep it up. Thank you very much.
- I ved at jeg er super glad for at mit barn er hos netop jer. Jeg har aldrig hørt om andre hvor der er den tid, rummelighed og engagement som hos jer. Det eneste jeg virkelig syntes at I mangler, er en e-mail adresse direkte til stuen. Jeg er godt klar over at det vil tå tid fra personalet at skulle læse det, men der er mange beskeder der er fede at gi pr mail i stedet for at tale om det i børnenes påhør.
- I would like to propose some more activities like: playing on the musical instruments, more dancing and singing including different styles of music. Otherwise we are satisfied with kindergarten.
- Jeg er super glad for Lillekilde. Vi har allerede et barn nr 2 der og jeg har oplevet at det er en gruppe af engagerede pædagoger der br nder for vores bornstrivsel. Jeg har oplevet at der er rigtig godt kommunikation mellem forældre og pædagogerne, man kan forneme en god atmosfære i institutionen også mellem selve personale, alt i alt har jeg beundrede mange gange deres professionalisme også i lidt pressede situationer. Denne institution kan helt klart anbefales.
- Jeg kunne godt tænke mig at invitationer til forældremøder og fester blev sat op en måned før. Jeg ved godt de står i årsplanen, men det ville være praktisk men påmindelser i god tid.
- Jeg kunne næsten kun skrive helt enig! Jeg og ikke mindst mit barn er utrolig glade for lillekilde! Tak for en dejlig hverdag for mit barn. Det er altid rart at aflevere og hente!
- Jeg oplever en generel behagelig og glad stemning i institutionen.

Note: Kommentarerne er ikke anonymiseret, hvilket forældrene blev gjort opmærksom på under besvarelse af spørgeskemaet.



KOMMENTARER (FORTSAT)

- Jeg synes det giver for meget forvirring om morgenen for mit barn at i mellem kl 7:30-9 rykker stue 3 gange. Der ville det være bedre at i startede på en stue, og når der er lidt flere børn så går ind på jeres egen stue. Derudover vil jeg gerne rose pædagogerne på xxx's stue for at passe godt på min guldklump.
- Jeg var gladere for vuggestuen end jeg er for mellemgruppen.
- kunne lillekilde / bogfinken komme på facebook for at kommunikere mellem personale og forældre? dels personligt henvendelse (fx. at barn er syg - har oplevet at ringe flere gange uden at der bliver svaret) og fælles henvendelse (fx. hvornår børnene skal på tur -kommer altid som en overraskelse)
- Lillekilde bruger en god, sund og tydelig måde at håndtere børn på, både når de er glade og når de har en situation såsom konflikt, at de er ked af det eller hvis de har f.eks. faldet og slået sig. De er meget gode til mangfoldighed: personale - børn - aktiviteter. Vi er meget glade for Lillekilde og deres personale.
- Lillekilde er en vidunderlig børnehave, som vi sætter stor pris på. Især lederen og stuelederne er helt fantastiske. Vi kunne tænke os bedre uderammer for bogfinken, men derudover er der hyggeligt og hjemligt, hvilket vi holder meget af.
- Lillekilde er simpelthen verdens bedste og dejligste vuggestue og børnehave. Derfor kom jeg selvfølgelig også tilbage til Lillekilde med vores efternøler, efter at mine store piger gik videre i grundskolen for 10 år siden. For også dengang var det verdens bedste institution. For os er kærlighed, kreativitet og professionalisme de tre ord der gennemsyrrer både Lillekilde og det fantastiske dejlige personale. Barnet er i centrum og det er SÅ skønt at vide at ens barn har en dejlig hverdag. Barnet bliver talt MED, og ikke ned til. Barnets mening er vigtigt for personalet og det er meget bekræftende og validerede for børn at være i sådanne omgivelser! Tusind tak fordi denne oase eksisterer og alt det store arbejde i gør! Stort knus Christine

Note: Kommentarerne er ikke anonymiseret, hvilket forældrene blev gjort opmærksom på under besvarelse af spørgeskemaet.



- Mit barn går i Bogfinken og der er et par ting som jeg ikke synes så godt om:1. Det er en stor gruppe med 37 børn i alt. Selvom der er 4,5 voksne til at passe på de 37 børn, så mener jeg at det er alt for mange børn i en gruppe. Jeg vil forslå at gruppen blev delt op i 2 med 2 stuer. Det vil nok kræve lidt renovation i Bogfinken med hensyn til rumopdelingen. Jeg mener at det vil skabe mere ro for børnene og mindre stress for de voksne.2. Hverdag undtagen fredag skal de Bogfinkebørn som ikke er bleven hentet senest kl. 15:45 over til Lillekilde. På dette tidspunkt er børnene trætte efter en lang dag på institutionen. Som forældre kan det være ret stressende at man skal nå denne deadline, hvis ikke man vil have at ens barn skal over til Lillekilde. Pædagogerne har heller ikke rigtig mulighed for at tale med de forældre som henter deres børn mellem 15:30 og 15:45, da de har alt for travlt med at klargøre de børn der skal gå over til Lillekilde.
- Mit indtryk fra når jeg taler med andre, er, at Lillekilde må være en af de bedste institutioner der findes. Vi kendte ikke til stedet forinden, men søgte plads pga. af det var tæt på hjemmet og vi har simpelthen aldrig haft en finger at sætte på noget. Vores barn har været trygt fra dag 1. Personalets sammenhold er tydeligt og den meget sjældne udskiftning vidner om at det er et godt sted at være, og det smitter af. Stor ros for en velfungerende personalegruppe og god prioritering af ressourcer i institutionen.
- Synes mit barn generelt trives. En større lydhørhed overfor forældrenes ønsker og synspunkter ville være fint samt at institutionen åbner minimum kl. 7:00. Synes personligt 7:30 er alt for sent at åbne, da mange starter kl. 7:00 som fx min mand. Ellers er institutionen rigtig god til ikke at sende børnene hjem ved det absolut mindste sygdomstegn.

Note: Kommentarerne er ikke anonymiseret, hvilket forældrene blev gjort opmærksom på under besvarelse af spørgeskemaet.



KOMMENTARER (FORTSAT)

- Vedr. Bogfinken: Det er vores indtryk, at der er alt for mange børn ifht. de fysiske rammer i form af toilet – og håndvaskeforhold samt plads i garderoben. Der er ikke afløb i gulvet på toilettet, hvilket desværre betyder, at der tit flyder med vand på gulvet. Der er hul i terrazzogulvet, hvilket kan betyde at hygiejnisk rengøring er besværliggjort. Der er i hvert fald altid en stank af urin – også om morgenen. Én håndvask til 38 børn er lige i underkanten. Vi synes i hvert fald at toiletforholdene er for dårlige. Der er meget lidt plads at være på i garderoben, hvilket besværliggør af- og påklædning samt mulighed for at sikre, der er orden i skiftetøjet. Der er en konstant trafik frem og tilbage (især på tidspunkter for aflevering og afhentning, hvilket må anses for at være naturligt), hvor man pga. den trange plads næsten ikke kan komme forbi hinanden. Vi oplever at det er kilde til irritation og stress – både morgen og eftermiddag. Udfordringerne med den manglende plads i garderoben kom især til udtryk efter at antallet af børn i institutionen ad flere omgange er øget. Der skal dog lyde en kæmpe ros til personalet i Bogfinken, som alle er absolut fantastiske!
- Vi er som forældre selv primært ansvarlige for vores barns sproglige udvikling. Vores barn er tosproget (dansk/engelsk), og taler ikke altid helt korrekt dansk (fx. problemer med at bruge de rigtige forholdsord). Da I har mange pædagoger, som heller ikke har dansk som 1. sprog, så er det nok en god idé at være opmærksom på, at der skal sættes ind med sprogudvikling indenfor det danske. Men derimod er det kun en styrke, også rent kulturelt, at I har pædagoger fra flere forskellige lande. Det er bl.a. derfor vi har valgt Lillekilde. En lillesmule bekymring over badeværelsesforholdene i Bogfinken, som er meget slidte. Det ser ikke ud som om man kan gøre det helt rent. Dog ikke noget, der har gjort vores barn mere syg, end han plejer at at være.

Note: Kommentarerne er ikke anonymiseret, hvilket forældrene blev gjort opmærksom på under besvarelse af spørgeskemaet.



Det kan rapporten bruges til

Din rapport er et værktøj til at hæve øge forældrenes tilfredshed. Tilfredse forældre er ofte kilden til et godt og sundt samarbejde mellem institutionen og familien, og det kan med andre ord være kritisk, hvis børnenes forældre går rundt og er utilfredse. På trods af, at en brugerundersøgelse er en god investering i sine både sine børn og institutionens medarbejdere, begynder den egentlige værdiskabelse nu – igennem opfølgingsprocessen.

Uden opfølgning er rapporten – i bedste fald – spild af penge. I værste fald kan det være skadende for forældrenes tilfredshed, da undersøgelsen har plantet en række forventninger blandt de forældre, som tog sig tid til at udfylde spørgeskemaet.

Sådan følger man op

Det er vigtigt at få diskuteret resultaterne igennem med de ansatte/medarbejderne i din institution. Start derfor med at holde et møde, hvor I går resultaterne slavisk igennem – og lyt til dine medarbejdere, hvis de har input til forbedringer. Det er vigtigt, at man ikke udelukkende fokuserer på de områder, hvor man måske har scoret lavt, da et fokus på ens styrker er mindst ligeså vigtigt.

Det er samtidig vigtigt, at tale med sine lederkolleger i andre institutioner, for at vide hvad de gør på de områder, hvor jeres afdeling måske ligger lavt. Samtidig skal du som leder være god til at videreformidle hvordan I/du gør på områder, hvor din institution står stærkt.

Forsøg dernæst, så godt som muligt, at opstille en handlingsplan for hvordan du/I vil fokusere indsatsen ud fra de resultater som rapporten indeholder. God fornøjelse!