

BRUGERTILFREDSHED PÅ DAGTILBUDS-, SFO- OG HJEMMEPLEJEOMRÅDET

SOCIAL- OG INDENRIGSMINISTERIET JUNI 2016

INDHOLD

01	Introduktion	03
02	Sammenfatning	04
03	Læsevejledning	05
04	Dagtilbud	08
05	SFO	36
06	Hjemmepleje	62
07	Metode og svarprocenter	99

01. INTRODUKTION

Brugertilfredshed 2016

Social- og Indenrigsministeriet har i løbet af maj og juni 2016 gennemført brugertilfredshedsundersøgelser på dagtilbuds-, SFO- og hjemmeplejeområdet. Undersøgelsens ramme er KL's brugertilfredshedsskemaer.

I aftalen om kommunernes økonomi for 2011 blev det aftalt at anbefale kommunerne hvert andet år at offentliggøre sammenlignelige oplysninger om den brugeroplevede kvalitet blandt modtagere af hjemmehjælp, forældre til børn i dagtilbud, forældre til elever i folkeskoler, forældre til børn i SFO/fritidshjem samt elever i folkeskolen.

Formålet med undersøgelsen er at levere et sammenligningsgrundlag for disse lokale brugertilfredshedsundersøgelser. Samme undersøgelse blev senest foretaget i 2014.

Undersøgelsens respondentgrundlag er en simpelt tilfældig udtrukket bruttostikprøve, som er leveret af CPR-kontoret.

Bruttostikprøverne på dagtilbuds- og SFO-området er udvalgt efter forskellige fødselsdatointervaller. I Metodeafsnittet sidst i denne rapport angiver vi fødselsdatointervallerne, respektive stikprøvestørrelser, antal svar og svarprocent.

Konsulentvirksomheden Rambøll Management Consulting har gennemført undersøgelsen på dagtilbuds- og SFO-området.

Undersøgelsen på hjemmeplejeområdet er baseret på Danmarks Statistiks hjemmehjælpsregister. Danmarks Statistik har desuden gennemført dataindsamlingen på hjemmeplejeområdet.

På de følgende sider præsenteres resultaterne af brugertilfredsheden med dagtilbud, SFO og hjemmeplejen i 2016.

02. SAMMENFATNING

Dagtilbud

- De fleste forældre til børn i dagtilbud har samlet set svaret, at de enten er *tilfredse* eller *meget tilfredse* med deres barns dagtilbud. Det drejer sig om 88 pct. af forældrene. På en skala fra 1-5 har de en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,3.
- Andelen af forældre der har svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* er steget med 2 pct.point siden 2014 og med 6 pct.point siden 2012. Den gennemsnitlige samlede tilfredshed er også steget. Fra 4,2 i 2014 og 4,1 i 2012 til 4,3 i 2016. Den positive udvikling i den samlede tilfredshed med dagtilbuddet er statistisk signifikant.

SFO

- Forældre til børn i SFO har i høj grad svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med deres barns SFO samlet set. Det drejer sig om 79 pct. af forældrene. Den gennemsnitlige samlede tilfredshed er på 4,0,
- Andelen af forældre der har svaret *meget tilfreds* er steget med 3 pct.point siden 2014 og 2012. Der er ikke sket nogen signifikant udvikling i gennemsnittet af den samlede tilfredshed med SFO'en.

Hjemmepleje

- 81 pct. af hjemmeplejebrugerne har svaret enten *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med hjemmeplejen samlet set. Den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,1 på en skala fra 1 til 5.
- Andelen af hjemmeplejebrugere der har svaret *tilfreds* og *meget tilfreds* er uændret siden 2014 og 2012. Dog var andelen af hjemmeplejebrugere der har svaret *meget tilfreds* 11 pct.point højere i 2012. Den gennemsnitlige samlede tilfredshed er også lavere end i 2012. I 2012 var gennemsnittet på 4,2 hvor den i 2016 og 2014 er på 4,1. Dette fald er statistisk signifikant. Mellem 2014 og 2016 er der ikke sket nogen udvikling i tilfredsheden med hjemmeplejen.

03. LÆSEVEJLEDNING (1)

Afrapportering af resultaterne sker for hvert af de tre områder i tre afsnit:

- Samlede resultater - generelt og på specifikke spørgsmål
- Resultater på tværs - opgjort på tværs af baggrundsoplysninger
- Prioriteringskort - betydningen af de enkelte spørgsmål for den samlede tilfredshed.

Der kommenteres kun på forskellene mellem to eller flere resultater, når disse forskelle er statistisk signifikante.

Frekvensfigurer

I frekvensfigurerne, hvor der indgår flere spørgsmål, vises svarfordelingen inden for de enkelte spørgsmål på en 5-punkt skala, der går fra *Meget utilfreds/Slet ikke* (rød) til *Meget tilfreds/I meget høj grad* (mørk grøn). Besvarelser med *Ved ikke* er ikke talt med i svarfordelingen.

03. LÆSEVEJLEDNING (2)

Forkortelser

I rapporten er anvendt følgende forkortelser:

n: Svarer til antallet af besvarelser – enten inden for det pågældende spørgsmål eller den pågældende svarmulighed. n vil altid referere til 2016-tallene, hvis andet ikke er angivet.

gns.: Forkortelse for gennemsnit.

pct.: Forkortelse for procent.

Procentsatser

På frekvensfigurerne er procentsatser under 3 pct. ikke taget med af hensyn til figurens overskuelighed.

Procentsatserne inden for et spørgsmåls svarfordeling vil ikke altid summere til 100 pct., da decimaler er blevet afrundet til nærmeste hele tal.

Gennemsnitsfigurer

I gennemsnitsfigurerne vises gennemsnittet af tilfredsheden på de enkelte spørgsmål. Gennemsnittet udregnes på en skala, der går fra 1 til 5, hvor 1 svarer til *Meget utilfreds/Slet ikke*, 3 svarer til *Hverken utilfreds eller tilfreds/I nogen grad* og 5 svarer til *Meget tilfreds/I meget høj grad*. Jo højere værdi, desto højere er den angivne tilfredshed.

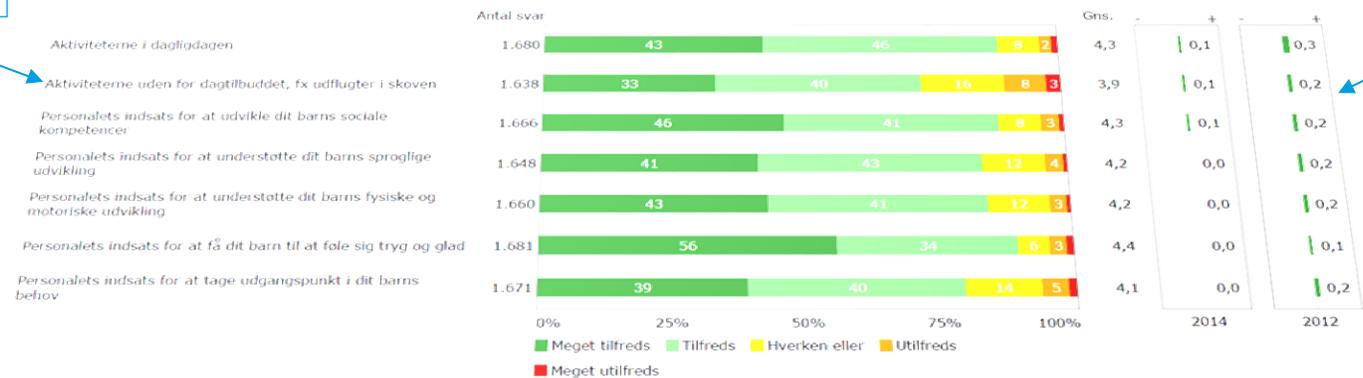
SÅDAN LÆSES EN SIDE

Grafens overskrift

Til venstre for grafen findes spørgsmålsformuleringen og på nogle sider korte kommentarer om de vigtigste tendenser.

Selve grafen, der kan studeres, hvis fuld detaljeringsgrad ønskes.

TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS (1)



RAMBOLL

BRUGERTILFREDSHED PÅ DAGTILBUDS-, SFO- OG HJEMMEPLEJEOMRÅDET
JUNI 2016 14

Evt. noter vedr. grafen angives i den grå boks nederst på siden.

RAMBOLL

BRUGERTILFREDSHED PÅ DAGTILBUDS-, SFO- OG HJEMMEPLEJEOMRÅDET
JUNI 2016

04. DAGTILBUD – INDHOLD

01

SAMLEDE RESULTATER

- Samlet tilfredshed med dagtilbuddet.
- Forældrenes tilfredshed med diverse aspekter ved dagtilbuddet.
- Udvikling siden 2014 og 2012.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Samlet tilfredshed med dagtilbuddet opdelt på barnets køn, anciennitet i dagtilbuddet, barnets alder og antal hjemmeboende børn.
- Samlet tilfredshed med dagtilbuddet opdelt på sprog, forældres uddannelse, civilstand, region, forældres køn og forældres alder.
- Udpegning af statistisk signifikante forskelle.



03

PRIORITERINGSKORT

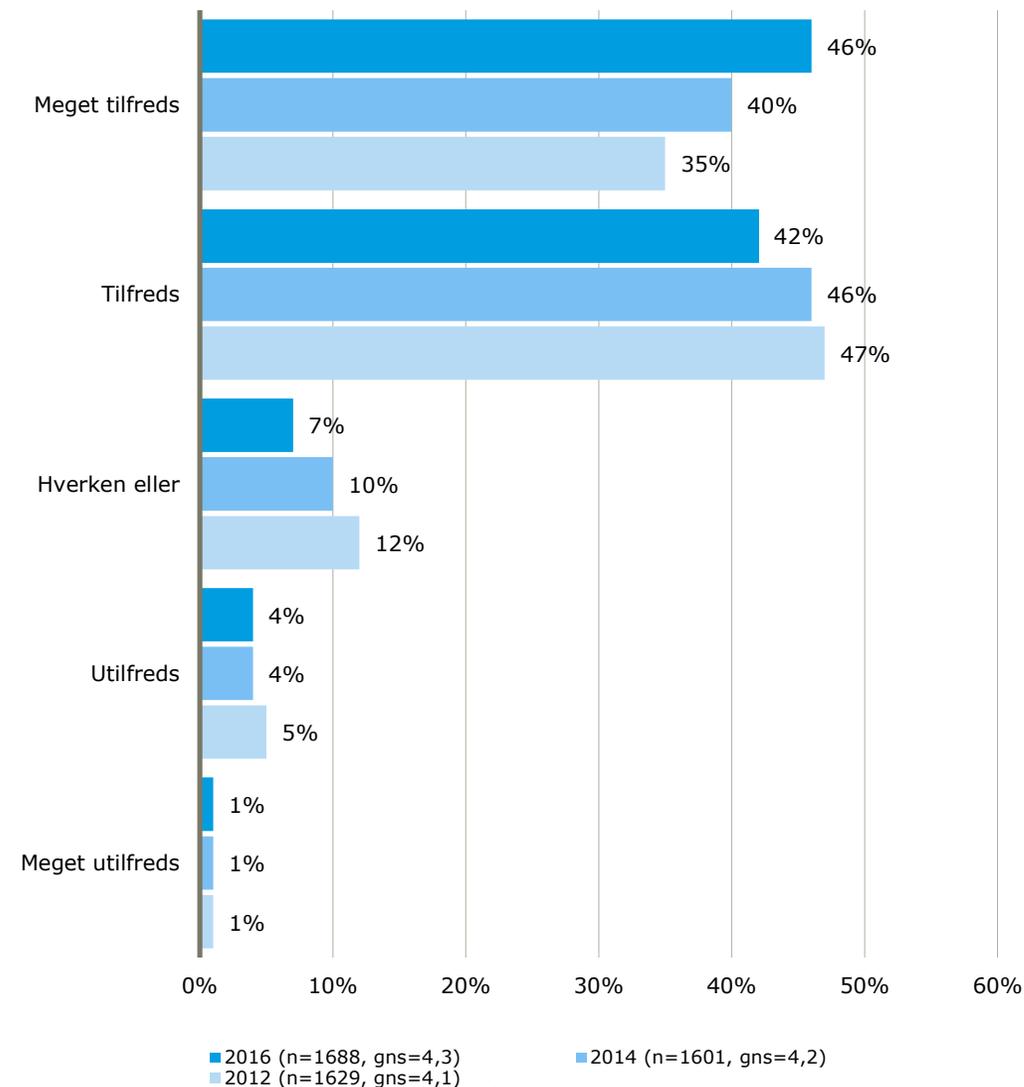
- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for samlet tilfredshed?
- Hvilke områder eller emner har et forbedringspotentiale?



SAMLET TILFREDSHED MED DAGTILBUDET

88 pct. af forældrene har svaret, at de enten er *tilfredse* eller *meget tilfredse* med deres barns dagtilbud samlet set. Det er en større andel end i både 2014 og 2012. I 2014 var andelen af forældre der svarede *tilfreds* eller *meget tilfreds* på 86 pct., og i 2012 var andelen på 82 pct.

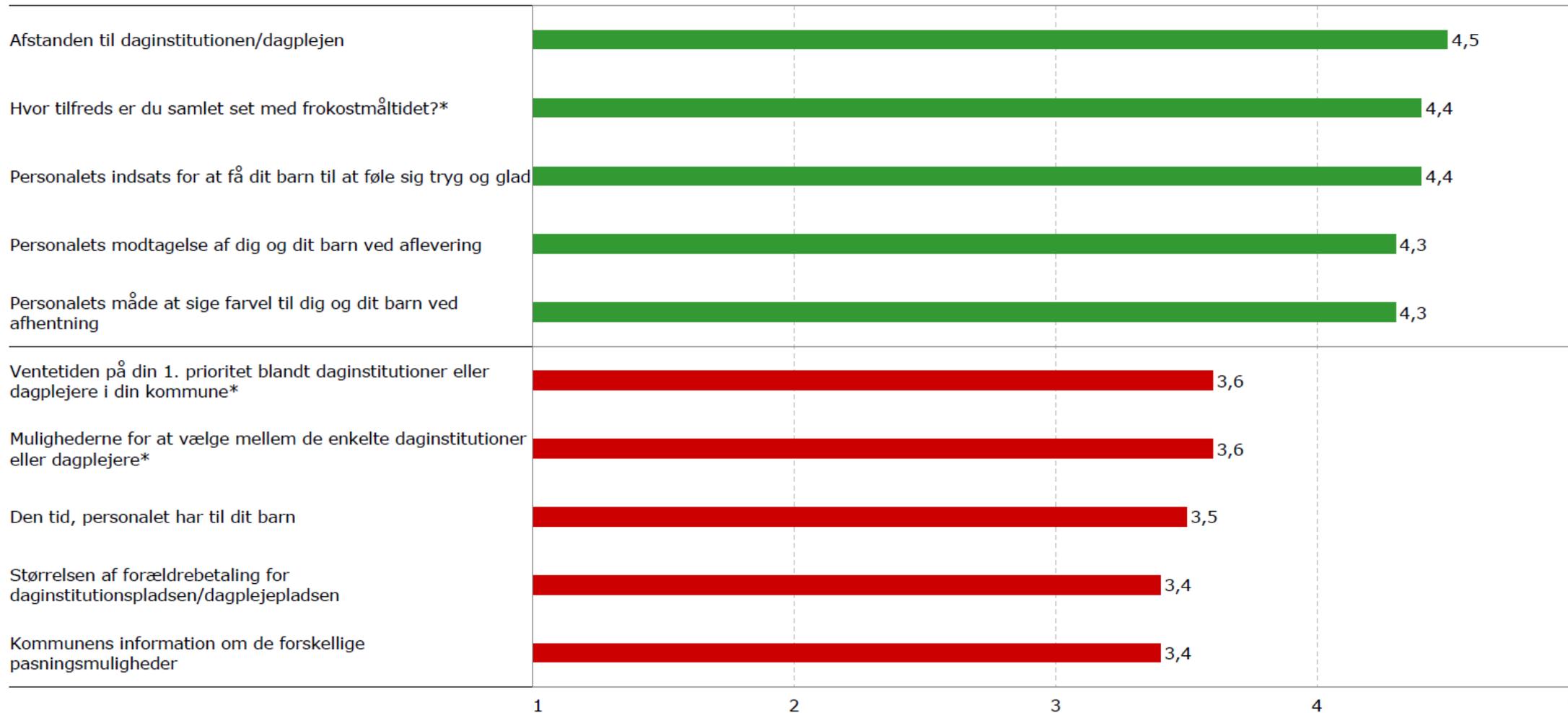
Denne positive udvikling kan også ses på gennemsnittet af den samlede tilfredshed, som i 2016 er på 4,3. I 2014 var gennemsnittet af den samlede tilfredshed 4,2, mens den i 2012 var på 4,1. Den positive udvikling i den samlede tilfredshed med dagtilbuddet er statistisk signifikant.



BRUGERTILFREDSHED PÅ DAGTILBUDS-, SFO- OG HJEMMEPLEJEOMRÅDET

JUNI 2016

DE FEM HØJESTE OG FEM LAVESTE GENNEMSNITLIGE VURDERINGER



KOMMENTARER TIL DE FEM HØJESTE OG FEM LAVESTE GENNEMSNITLIGE VURDERINGER

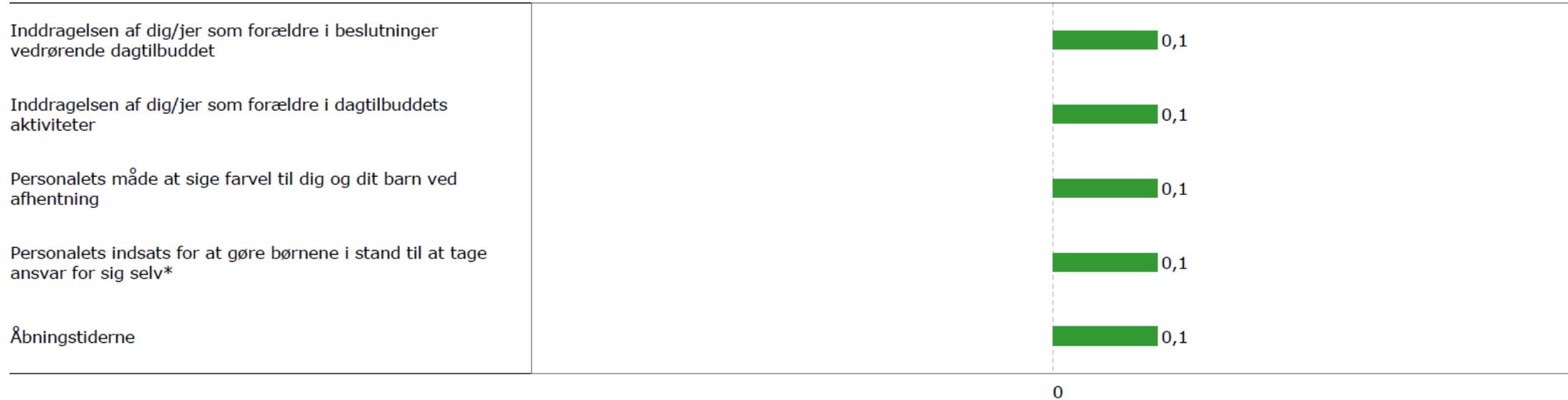
Afstanden til dagsinstitutionen/dagplejen har den højeste gennemsnitlige tilfredshed på 4,5. Størrelsen af forældrebetalingen for dagsinstitutionspladsen/dagplejepladsen og kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder har den laveste gennemsnitlige tilfredshed på 3,4.

De fem aspekter med den højeste gennemsnitlige tilfredshed går fra 4,3-4,5. De fem aspekter med den laveste gennemsnitlige tilfredshed går fra 3,4-3,6. Forskellen på den højeste gennemsnitlige tilfredshed og den laveste gennemsnitlige tilfredshed er 1,1.

Tre ud af de fem spørgsmål som scorer den højeste gennemsnitlige tilfredshed, omhandler personalets indsats og forældrenes samarbejde med personalet.

Fire ud af de fem aspekter, som scorer den laveste gennemsnitlige tilfredshed, omhandler det praktiske f.eks. størrelsen af forældrebetaling og mulighederne for at vælge mellem de enkelte dagsinstitutioner eller dagplejere.

SAMMENLIGNING MED 2014

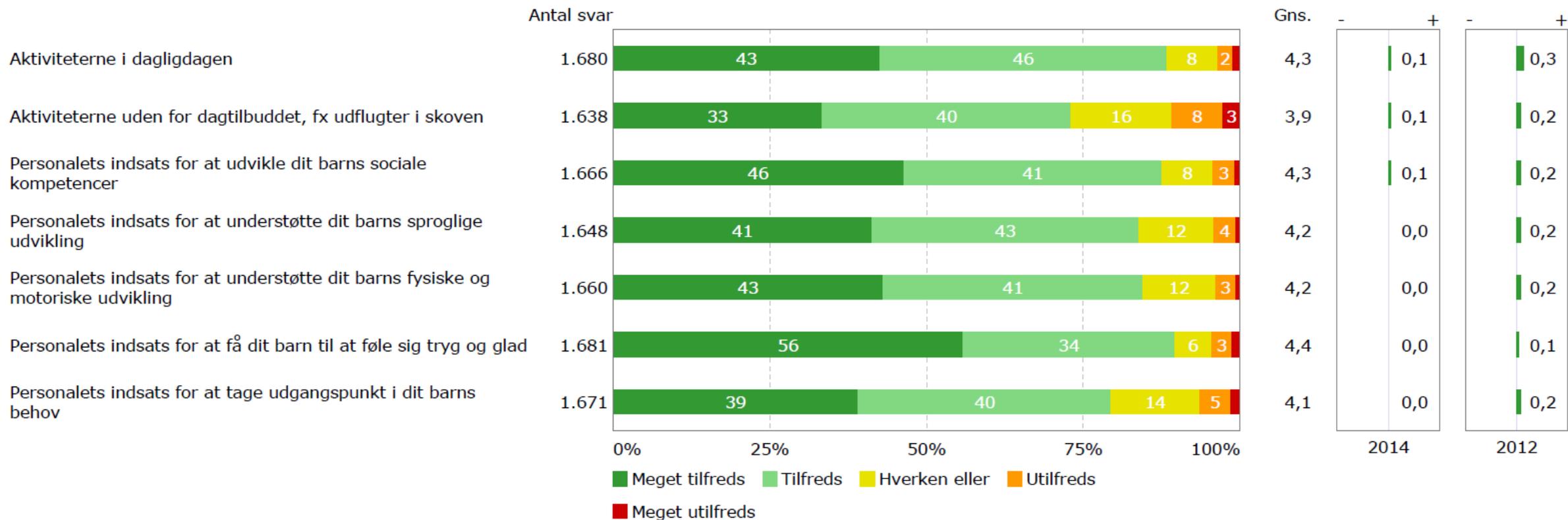


KOMMENTARER TIL SAMMENLIGNING MED 2014

De fem spørgsmål med den største positive udvikling siden 2014, har alle øget den gennemsnitlige tilfredshed med 0,1. De er alle statistisk signifikante. Tre af de fem spørgsmål handler om samarbejdet med personalet (inddragelsen af dig/jer som forældre og personalets måde at sige farvel til dig og dit barn).

Den gennemsnitlige tilfredshed er generelt på samme niveau som i 2014 eller 0,1 højere end i 2014.

TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS (1)



KOMMENTARER TIL DEN PÆDAGOGISKE INDSATS (1)

Den gennemsnitlige tilfredshed med de første syv aspekter omkring den pædagogiske indsats ligger mellem 3,9 og 4,4.

Andelen af tilfredse og meget tilfredse er mellem 73 pct. og 90 pct.

1

Den gennemsnitlige tilfredshed med disse aspekter vedr. den pædagogiske indsats ligger generelt på niveau med eller lidt over niveauet i 2014.

Alle disse spørgsmål scorer en gennemsnitlig tilfredshed som er større end i 2012.

2

Spørgsmålet "Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk" har den højeste gennemsnitlige tilfredshed, som er 4,4.

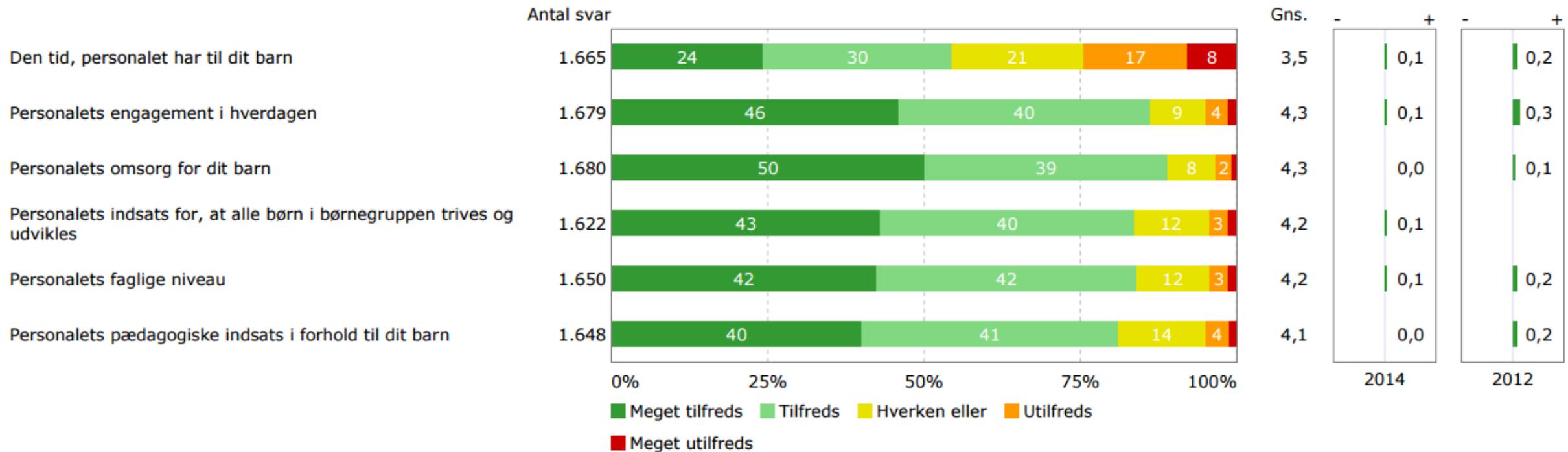
Spørgsmålet "Aktiviteterne udenfor dagtilbuddet" har den laveste gennemsnitlige tilfredshed, som er 3,9.

3

Aktiviteterne i dagligdagen, aktiviteterne uden for dagtilbuddet, fx udflugter i skoven, samt personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer er de tre spørgsmål, som har haft en positiv udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til 2014. Denne positive udvikling er statistisk signifikant.

4

TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS (2)



KOMMENTARER TIL DEN PÆDAGOGISKE INDSATS (2)

Den gennemsnitlige tilfredshed med de sidste seks aspekter omkring den pædagogiske indsats ligger mellem 3,5 og 4,3.

Andelen af forældre der svarede *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 54 pct. og 89 pct.

1

Spørgsmålene "Personalets engagement i hverdagen" og "personalets omsorg for dit barn" er de spørgsmål med højest gennemsnitlig tilfredshed, som er 4,3.

3

I forhold til 2012 og 2014 er der en generel øget tilfredshed med den pædagogiske indsats. På to ud af seks aspekter er den gennemsnitlige tilfredshed steget signifikant i forhold til 2014. Det er spørgsmålene om personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles, og tilfredsheden med personalets faglige niveau.

2

Spørgsmålet "Den tid, personalet har til dit barn" scorer den laveste gennemsnitlige tilfredshed, som er 3,5. Andelen, som svarer *meget tilfreds* til dette spørgsmål, er mellem 16- og 26 pct.point lavere end de resterende spørgsmål.

4

SAMARBEJDE MED PERSONALET

Dialogen og samarbejdet mellem dig/jer som forældre og personalet

Inddragelsen af dig/jer som forældre i beslutninger vedrørende dagtilbuddet

Inddragelsen af dig/jer som forældre i dagtilbuddets aktiviteter

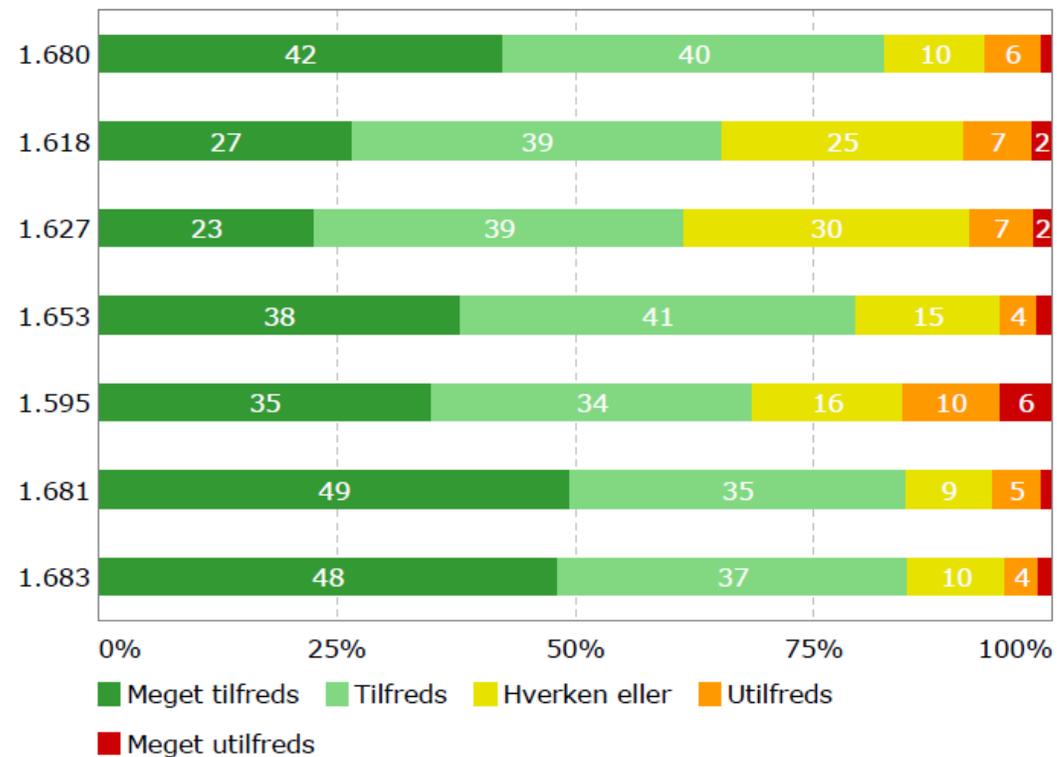
Personalets lydhørhed over for dine synspunkter

Omfanget af udskiftning i personalet tilknyttet dit barn

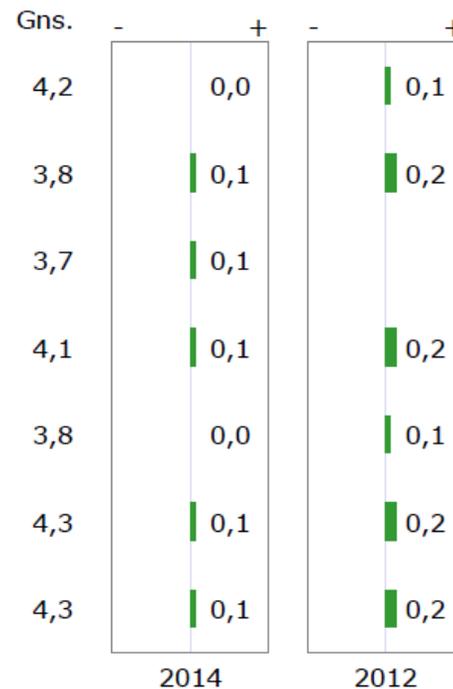
Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering

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

Antal svar



Gns.



KOMMENTARER TIL SAMARBEJDE MED PERSONALET

Den gennemsnitlige tilfredshed med aspekterne om samarbejdet med personalet ligger mellem 3,7 og 4,3.

Andelen af forældre der svarede *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 62 pct. og 85 pct.

1

Inddragelsen af dig/jer som forældre i dagtilbuddets aktiviteter og beslutninger vedr. dagtilbuddet er med gennemsnitlig tilfredshed på hhv. 3,7 og 3,8 de spørgsmål, som scorer lavest. Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering og personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning, er de spørgsmål som scorer højest.

3

Ingen spørgsmål har haft en negativ udvikling i gennemsnittet, hverken set i forhold til 2014 eller 2012.

I forhold til 2012 og 2014 er der en generel øget eller uændret tilfredshed med samarbejdet med personalet. Tilfredsheden med inddragelsen af forældre i beslutninger vedrørende dagtilbuddet og i dagtilbuddets aktiviteter har haft en signifikant positiv udvikling siden 2014.

2

Der er kun en lille forskel i andelen af forældre, som svarer *tilfreds* på tværs af spørgsmålene om samarbejde med personalet. Den største forskel er på 7 pct.point. Forskellen i andelen af forældre, som svarer *meget tilfreds* på tværs af spørgsmålene om samarbejde med personalet er større. Den største forskel er på 26 pct.point.

4

BØRNENE IMELLEM

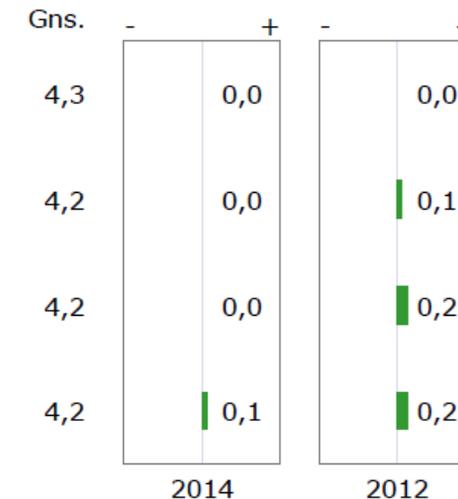
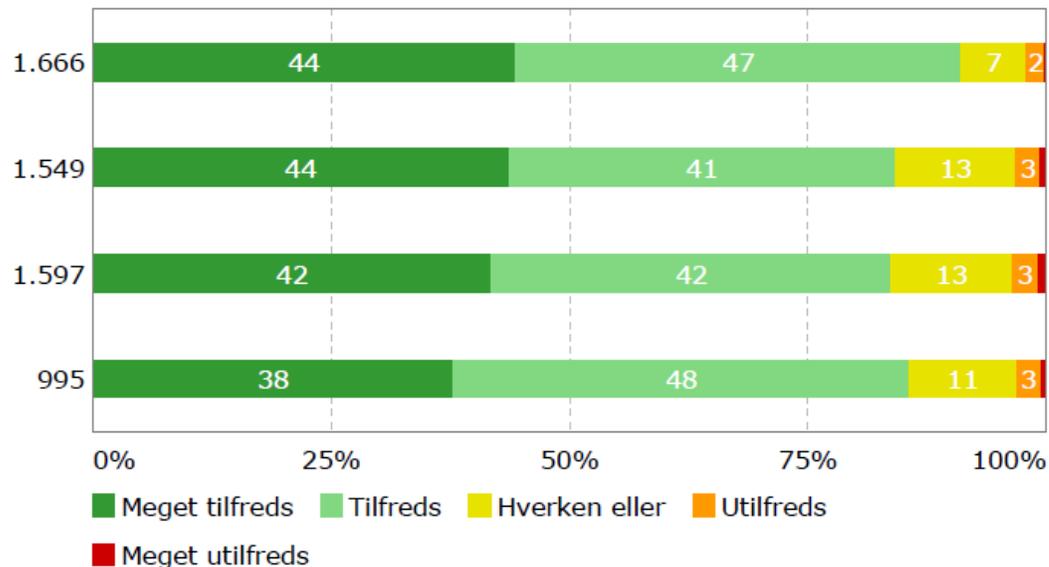
Dit barns forhold til de andre børn

Personalets indsats for at begrænse drillerier mellem børnene

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

Personalets indsats for at gøre børnene i stand til at tage ansvar for sig selv*

Antal svar



KOMMENTARER TIL BØRNENE IMELLEM

Den gennemsnitlige tilfredshed med aspekterne om relationerne mellem børnene ligger mellem 4,2 og 4,3.

Andelen af forældre der har svaret *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 84 pct. og 91 pct.

1

Generelt ligger den gennemsnitlige tilfredshed med aspekterne omkring relationerne mellem børnene på samme niveau som i 2014.

På spørgsmål vedr. personalets indsats for at skabe kontakt mellem børnene, begrænse drillerier og gøre børnene i stand til at klare sig selv er den gennemsnitlige tilfredshed steget i forhold til 2012.

2

Spørgsmålet om "dit barns forhold til de andre børn" er det eneste spørgsmål, som har en gennemsnitlig tilfredshed på mere end 4,2. Her er gennemsnittet på 4,3.

3

Der er kun en lille forskel i tilfredsheden mellem aspekterne vedrørende relationerne mellem børnene. På tværs af området har langt de fleste forældre svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds*. Forskellen på andelen af forældre der har svaret *tilfreds* og *meget tilfreds* på tværs af spørgsmålene omkring relationerne mellem børnene er på 7 pct.point.

4

DE FYSISKE RAMMER OG EVENTUEL MADORDNING

Åbningstiderne

De fysiske rammer indendørs (legetøj, lokaler, inventar, plads mv.)

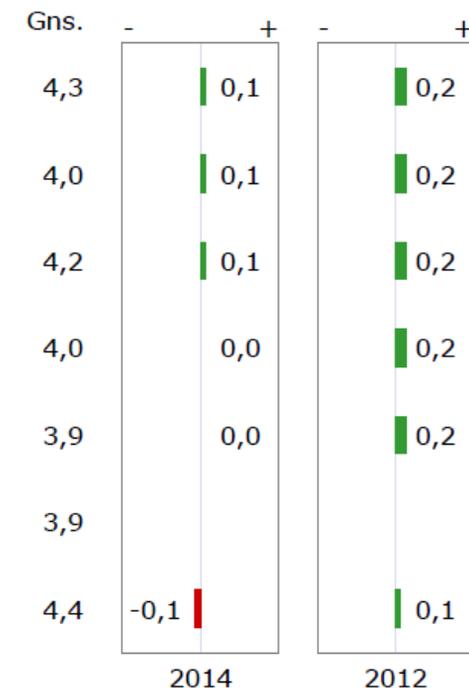
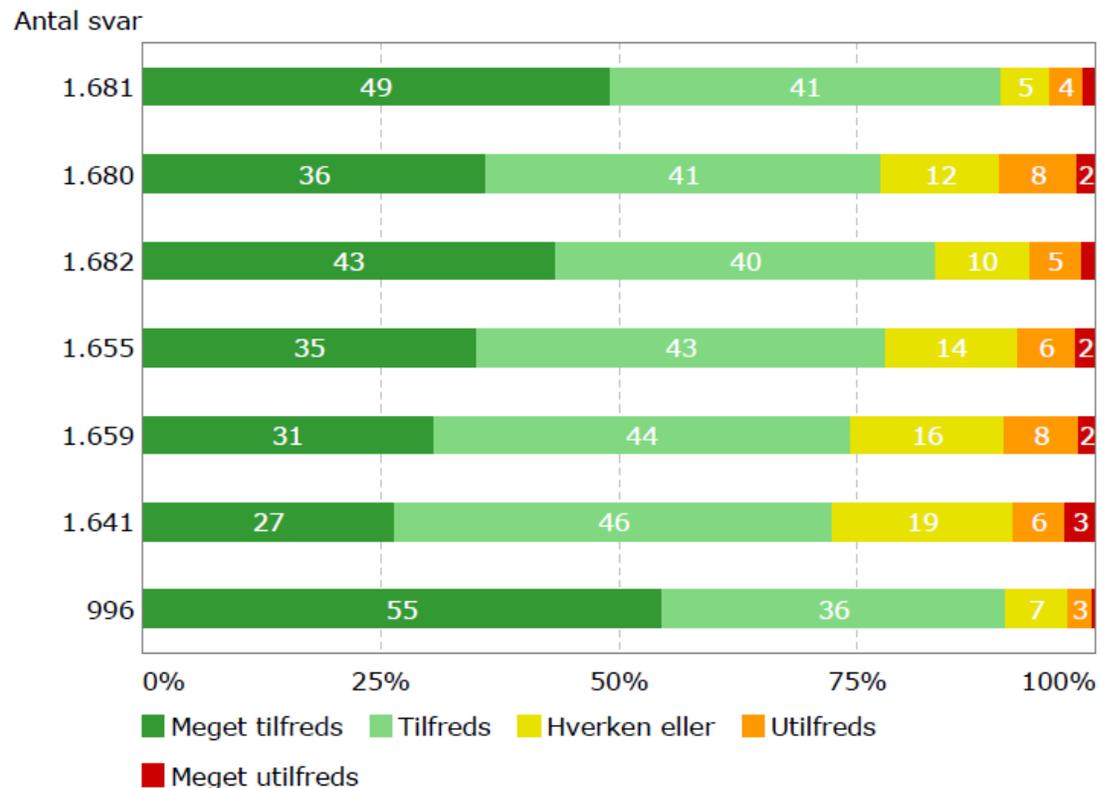
De udendørs faciliteter (legeplads og lignende)

Rengøringsstandarden

Indeklimaet (fx temperatur, luftforhold og lugt)

Placeringen af lukkedage

Hvor tilfreds er du samlet set med frokostmåltidet?*



KOMMENTARER TIL DE FYSISKE RAMMER OG EVENTUEL MADORDNING

Den gennemsnitlige tilfredshed med aspekterne om de fysiske rammer og eventuel madordning ligger mellem 3,9 og 4,4.

Andelen af forældre der svarede *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 73 pct. og 91 pct.

1

Spørgsmålet om samlet tilfredshed med frokostmåltidet har den højeste gennemsnitlige tilfredshed. Den gennemsnitlige tilfredshed på dette spørgsmål er 4,4. Spørgsmålene om indeklimaet og placeringen af lukkedage har de laveste gennemsnit. Her er den gennemsnitlige tilfredshed på 3,9.

3

Der er sket udviklinger på en række spørgsmål siden både 2014 og 2012. På spørgsmålene om åbningstider samt de fysiske rammer indendørs og udendørs er den gennemsnitlige tilfredshed steget signifikant. På spørgsmål vedr. rengøringsstand og indeklima er tilfredsheden uændret i forhold til 2014, men steget i forhold til 2012.

2

Forskellen mellem de lavest scorende spørgsmål og spørgsmålet med den højeste gennemsnitlige tilfredshed er på 0,5. En stor del af denne forskel skyldes andelen af forældre, som svarer *meget tilfreds*. Forskellen i andelen af forældre, som svarer *meget tilfreds*, mellem det højest scorende og de lavest scorende spørgsmål, er 24- og 28 pct.point.

4

FLEKSIBILITET OG VALGMULIGHEDER

Mulighederne for at vælge mellem forskellige pasningsformer (daginstitution, dagpleje, privat pasning, mv.)*

Mulighederne for at vælge mellem de enkelte daginstitutioner eller dagplejere*

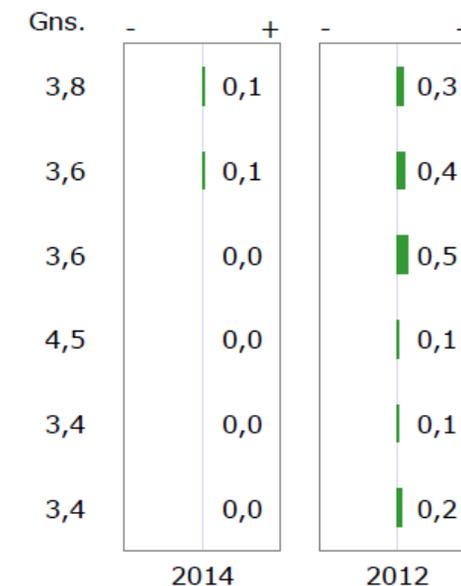
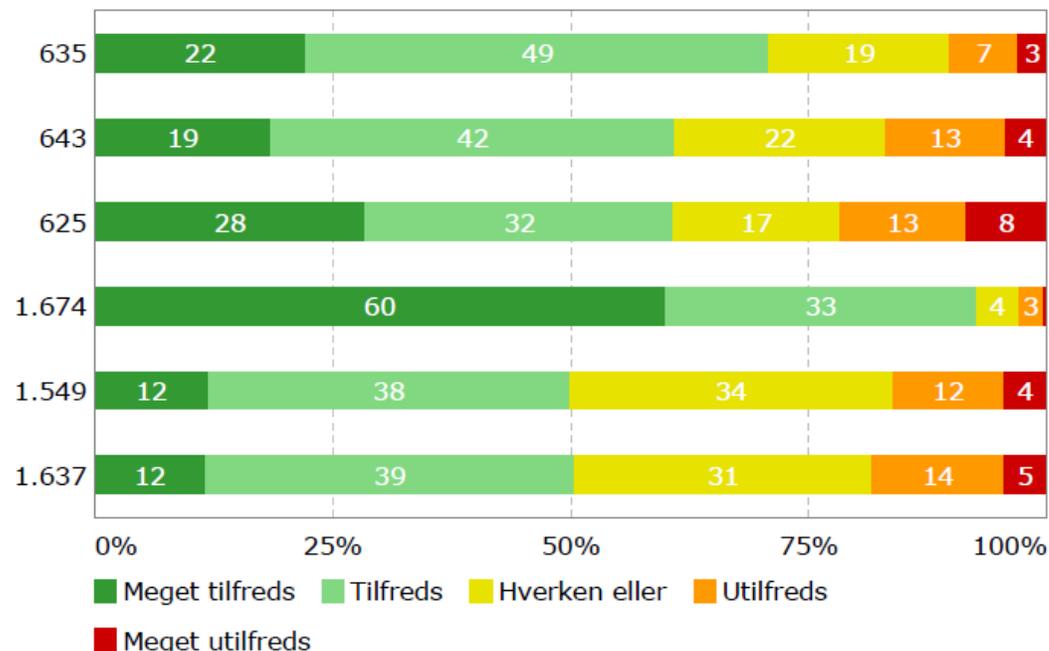
Ventetiden på din 1. prioritet blandt daginstitutioner eller dagplejere i din kommune*

Afstanden til daginstitutionen/dagplejen

Kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder

Størrelsen af forældrebetaling for daginstitutionspladsen/dagplejepladsen

Antal svar



KOMMENTARER TIL FLEKSIBILITET OG VALGMULIGHEDER

Den gennemsnitlige tilfredshed med aspekterne om fleksibilitet og valgmuligheder ligger mellem 3,4 og 4,5.

Andelen af forældre der har svaret *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 50 pct. og 93 pct.

1

Den gennemsnitlige tilfredshed på alle spørgsmål er steget siden 2012. Alle stigninger siden 2012 er statistisk signifikante. I forhold til 2014 er der ikke sket nogen signifikante udviklinger.

2

Spørgsmålet om afstanden til dagtilbuddet har den højeste gennemsnitlige tilfredshed. Den gennemsnitlige tilfredshed på dette spørgsmål er 4,5. Spørgsmålene om kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder og størrelsen på forældrebetaling har de laveste gennemsnit. Her er den gennemsnitlige tilfredshed på 3,4.

3

Forskellen mellem de lavest scorende spørgsmål og spørgsmålet med den højeste gennemsnitlige tilfredshed er på 1,1. En stor del af denne forskel skyldes andelen af forældre, der har svaret *meget tilfreds* til spørgsmål om afstanden til dagtilbuddet. Forskellen i andelen af forældre der har svaret *meget tilfreds* i højest og lavest scorende spørgsmål er 48 pct.point.

4

04. DAGTILBUD – SAMLEDE RESULTATER – OPSAMLING

01

SAMLEDE RESULTATER

- 88 pct. af forældrene har svaret, at de enten er *tilfredse* eller *meget tilfredse* med deres barns dagtilbud samlet set. Det er en større andel end i både 2014 og 2012.
- I alle spørgsmålsgrupperinger og næsten alle spørgsmål er der en positiv udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til 2012. I forhold til 2014 er tilfredsheden generelt på niveau med eller lige over.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Samlet tilfredshed med dagtilbuddet opdelt på barnets køn, anciennitet i dagtilbuddet, barnets alder og antal hjemmeboende børn.
- Samlet tilfredshed med dagtilbuddet opdelt på sprog, forældres uddannelse, civilstand, region, forældres køn og forældres alder.
- Udpegning af statistisk signifikante forskelle.



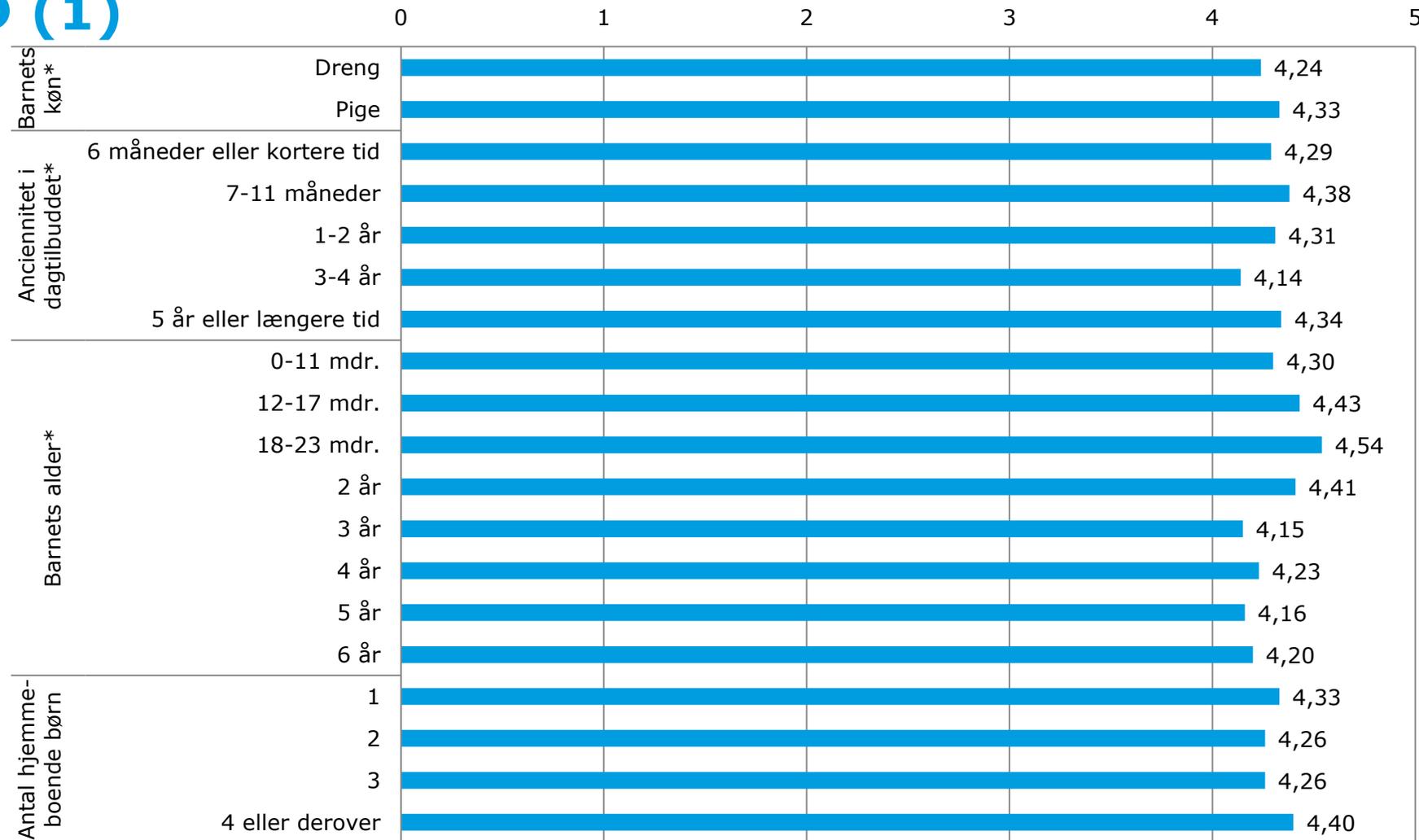
03

PRIORITERINGSKORT

- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for samlet tilfredshed?
- Hvilke områder eller emner har et forbedringspotentialer?



BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (1)



KOMMENTARER TIL BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (1)

Der er statistisk signifikante forskelle imellem grupperne inden for tre baggrundsfaktorer. Det er barnets alder, barnets køn og ancienniteten i dagtilbuddet.

Forældre til piger har en gennemsnitlig tilfredshed på 4,33, hvor forældre til drenge har en gennemsnitlig tilfredshed på 4,24.

1

Den største variation i samlet tilfredshed findes mellem børn i forskellige aldersgrupper. Forældre med børn i alderen 18-23 mdr. har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,54, hvorimod forældre til børn på 3 år har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,15.

2

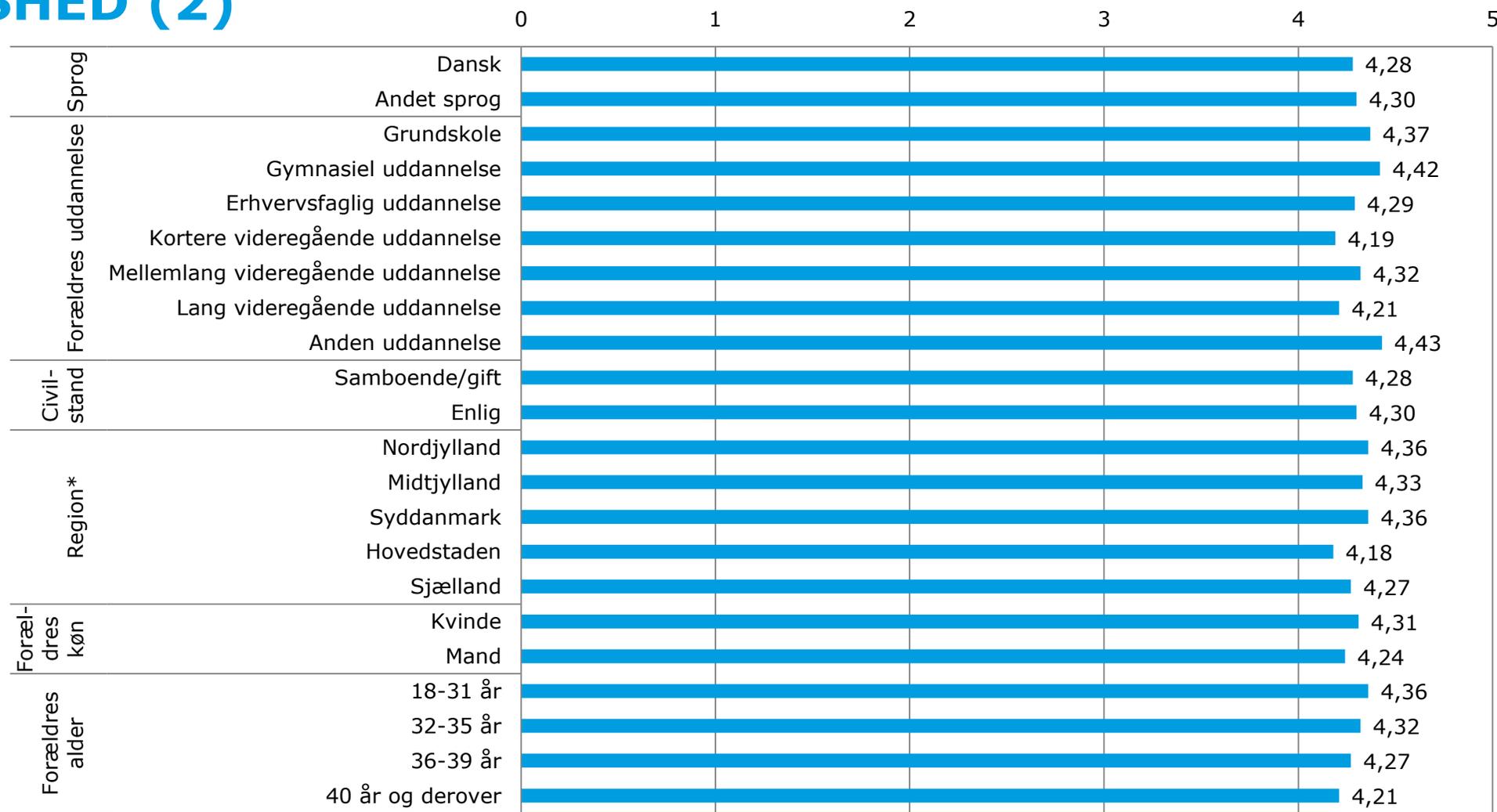
Inden for baggrundsfaktoren barnets alder har forældre til børn i alderen 18-23 mdr. har en signifikant højere tilfredshed med deres barns dagtilbud end forældre til børn på 3, 4, 5 og 6 år . Forældre til børn på 2 år har derudover også en signifikant højere tilfredshed med deres barns dagtilbud end forældre til børn på 3 og 5 år.

3

Inden for baggrundsfaktoren anciennitet i dagtilbuddet har forældre til børn med 7-11 måneders- og 1-2 års anciennitet en signifikant højere tilfredshed med deres barns dagtilbud end forældre til børn med 3-4 års anciennitet.

4

BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (2)



KOMMENTARER TIL BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (2)

Der er en statistisk signifikant forskel i gennemsnittet af samlet tilfredshed med barnets dagtilbud imellem forskellige regioner.

1

Forskellene i tilfredshed opdelt på de andre baggrunds faktorer er ikke statistisk signifikante.

2

Forældre til børn i Region Syddanmark har en gennemsnitlig tilfredshed på 4,36. Den laveste gennemsnitlige tilfredshed findes i Region Hovedstaden (4,18).

3

Forældre til børn i dagtilbud i Region Syddanmark er statistisk signifikant mere tilfredse med deres barns dagtilbud end forældre til børn i Region Hovedstaden.

4

04. DAGTILBUD – RESULTATER PÅ TVÆRS – OPSAMLING

01

SAMLEDE RESULTATER

- 88 pct. af forældrene har svaret, at de enten er *tilfredse* eller *meget tilfredse* med deres barns dagtilbud samlet set. Det er en større andel end i både 2014 og 2012.
- I alle spørgsmålsgrupperinger og næsten alle spørgsmål er der en positiv udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til 2012. I forhold til 2014 er tilfredsheden generelt på niveau med eller lige over.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Der er statistisk signifikant forskel i den samlede tilfredshed med barnets dagtilbud mellem forældre opdelt på barnets alder, anciennitet i dagtilbuddet, barnets køn og region.
- Forældre til børn i Region Syddanmark er statistisk signifikant mere tilfredse med deres barns dagtilbud end forældre til børn i Region Hovedstaden.



03

PRIORITERINGSKORT

- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for samlet tilfredshed?
- Hvilke områder eller emner har et forbedringspotentiale?



04. DAGTILBUD – PRIORITERINGSKORT

Formål

Med henblik på at højne den samlede tilfredshed er det relevant at identificere de spørgsmål, som har en stor betydning for brugernes samlede tilfredshed, og som samtidig vurderes relativt lavt af brugerne. Ved at udpege disse spørgsmål bliver det tydeligt, hvor det er hensigtsmæssigt at sætte ind for mest effektivt at øge den samlede tilfredshed.

Læsevejledning

Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de spørgsmål, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne. Det er her spørgsmål med lav tilfredshed og stor betydning for den samlede tilfredshed vil være placeret. Det er især disse spørgsmål, som har et stort forbedringspotentiale.

Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden med de enkelte spørgsmål.

Yderligere forklaring samt metoden bag analysen kan læses sidst i rapporten under **Bemærkninger**.

PRIORITERINGSKORT – DAGTILBUD



1. Aktiviteterne i dagligdagen
2. Aktiviteterne uden for dagtilbuddet, fx udflugter i skoven
3. Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)
4. Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling
5. Personalets indsats for at understøtte dit barns fysiske og motoriske udvikling
6. Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad
7. Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov
8. Den tid, personalet har til dit barn
9. Personalets engagement i hverdagen
10. Personalets omsorg for dit barn
54. Personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles
11. Personalets faglige niveau
12. Personalet pædagogiske indsats i forhold til dit barn
13. Dialogen og samarbejdet mellem dig/jer som forældre og personalet
14. Inddragelsen af dig/jer som forældre i beslutninger vedrørende dagtilbuddet
55. Inddragelsen af dig/jer som forældre i dagtilbuddets aktiviteter
15. Personalets lydhørhed over for dine synspunkter
16. Omfanget af udskiftning i personalet tilknyttet dit barn
17. Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering
18. Personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning
19. Dit barns forhold til de andre børn
20. Personalets indsats for at begrænse drillerier mellem børnene
21. Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn
23. Åbningstiderne
24. De fysiske rammer indendørs (legetøj, lokaler, inventar, plads mv.)
25. De udendørs faciliteter (legeplads og lignende)
26. Rengøringsstandarden
27. Indeklimaet (fx temperatur, luftforhold og lugt)
56. Placeringen af lukkedage
37. Afstanden til daginstitutionen/dagplejen
38. Kommunens informationer om de forskellige pasningsmuligheder
39. Størrelsen af forældrebetaling for daginstitutionspladsen/dagplejepladsen

KOMMENTARER TIL PRIORITERINGSKORT – DAGTILBUD

De aspekter, som har en tilfredshed over gennemsnittet, er mindre spredte end de aspekter, som har en tilfredshed under gennemsnittet. De fleste aspekter findes i området styrker, altså området med høj tilfredshed og stor betydning. Her ligger 15 ud af 32 aspekter.

1

Tre aspekter befinder sig i området *udfordringer*. Det er spørgsmålene om aktiviteterne uden for dagtilbuddet, inddragelsen af dig/jer som forældre i beslutninger vedrørende dagtilbuddet, og omfanget af udskiftning i personalet tilknyttet dit barn.

2

Spørgsmål 1 om aktiviteterne i dagligdagen har den højeste betydning for den samlede tilfredshed med dagtilbuddet. Spørgsmålet med den næsthøjeste betydning er spørgsmål 6, som omhandler personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad.

3

Spørgsmål 38 om kommunens informationer om de forskellige pasningsmuligheder har den laveste betydning for den samlede tilfredshed med dagtilbuddet. Det er samtidig det spørgsmål, som har den næstlaveste gennemsnitlige tilfredshed.

4

04. DAGTILBUD – PRIORITERINGSKORT – OPSAMLING

01

SAMLEDE RESULTATER

- 88 pct. af forældrene har svaret, at de enten er *tilfredse* eller *meget tilfredse* med deres barns dagtilbud samlet set. Det er en større andel end i både 2014 og 2012.
- I alle spørgsmålsgrupperinger og næsten alle spørgsmål er der en positiv udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til 2012. I forhold til 2014 er tilfredsheden generelt på niveau med eller lige over.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Der er statistisk signifikant forskel i den samlede tilfredshed med barnets dagtilbud mellem forældre opdelt på barnets alder, anciennitet i dagtilbuddet, barnets køn og region.
- Forældre til børn i Region Syddanmark er statistisk signifikant mere tilfredse med deres barns dagtilbud end forældre til børn i Region Hovedstaden.



03

PRIORITERINGSKORT

- Spørgsmål 1 om aktiviteterne i dagligdagen har den højeste betydning for den samlede tilfredshed med dagtilbuddet. Spørgsmålet med den næsthøjeste betydning er spørgsmål 6, som omhandler personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad.
- Tre aspekter har et forbedringspotentiale da de befinder sig i området *udfordringer*. Det er spørgsmålene vedr. aktiviteterne uden for dagtilbuddet, inddragelsen af dig/jer som forældre i beslutninger vedrørende dagtilbuddet, og omfanget af udskiftning i personalet tilknyttet dit barn.



05. SFO – INDHOLD

01

SAMLEDE RESULTATER

- Samlet tilfredshed med SFO'en.
- Forældrenes tilfredshed med diverse aspekter ved SFO'en.
- Udvikling siden 2014 og 2012.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Samlet tilfredshed med SFO'en opdelt på region, barnets køn, antal hjemmeboende børn, sprog og barnets klassetrin.
- Samlet tilfredshed med SFO'en opdelt på civilstand, forældres uddannelse, forældres alder og forældres køn.
- Udpegning af statistisk signifikante forskelle.



03

PRIORITERINGSKORT

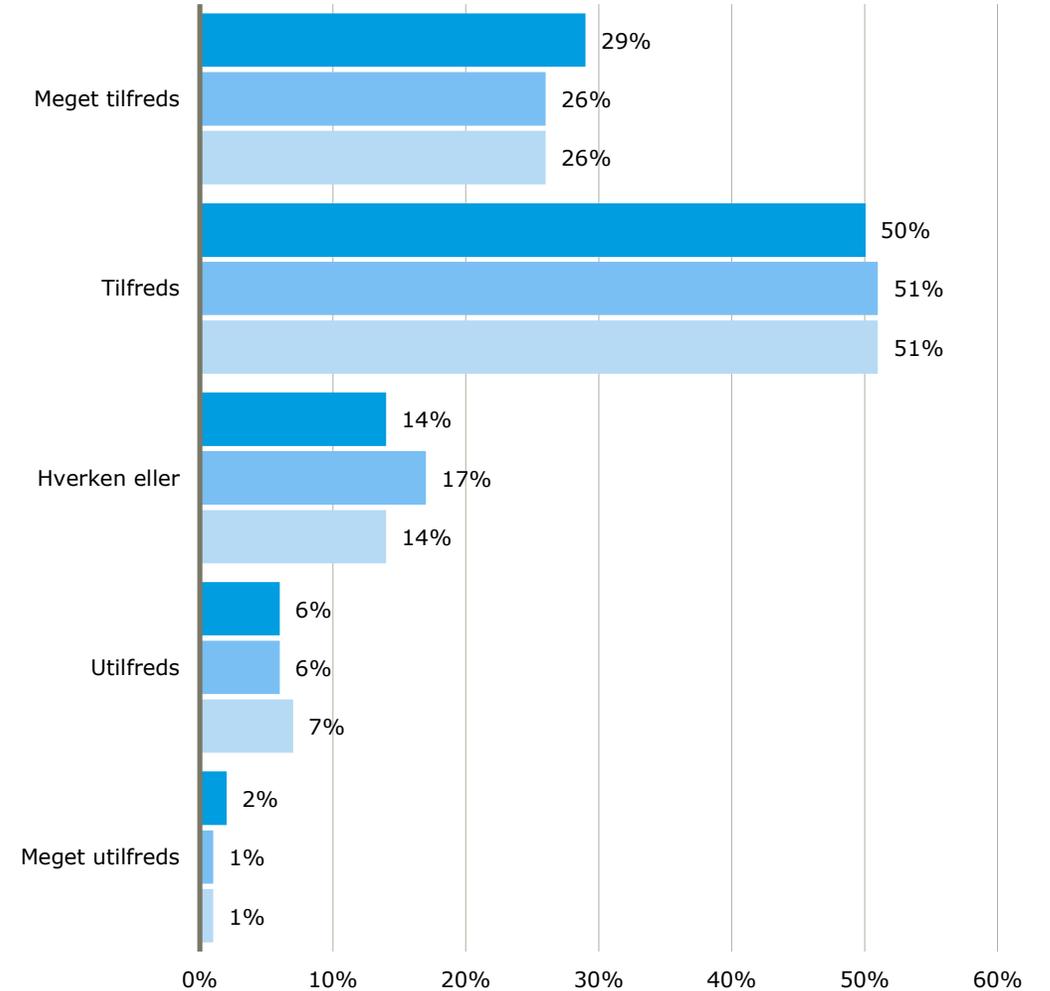
- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for samlet tilfredshed?
- Hvilke områder eller emner har et forbedringspotentiale?



SAMLET TILFREDSHED MED SFO

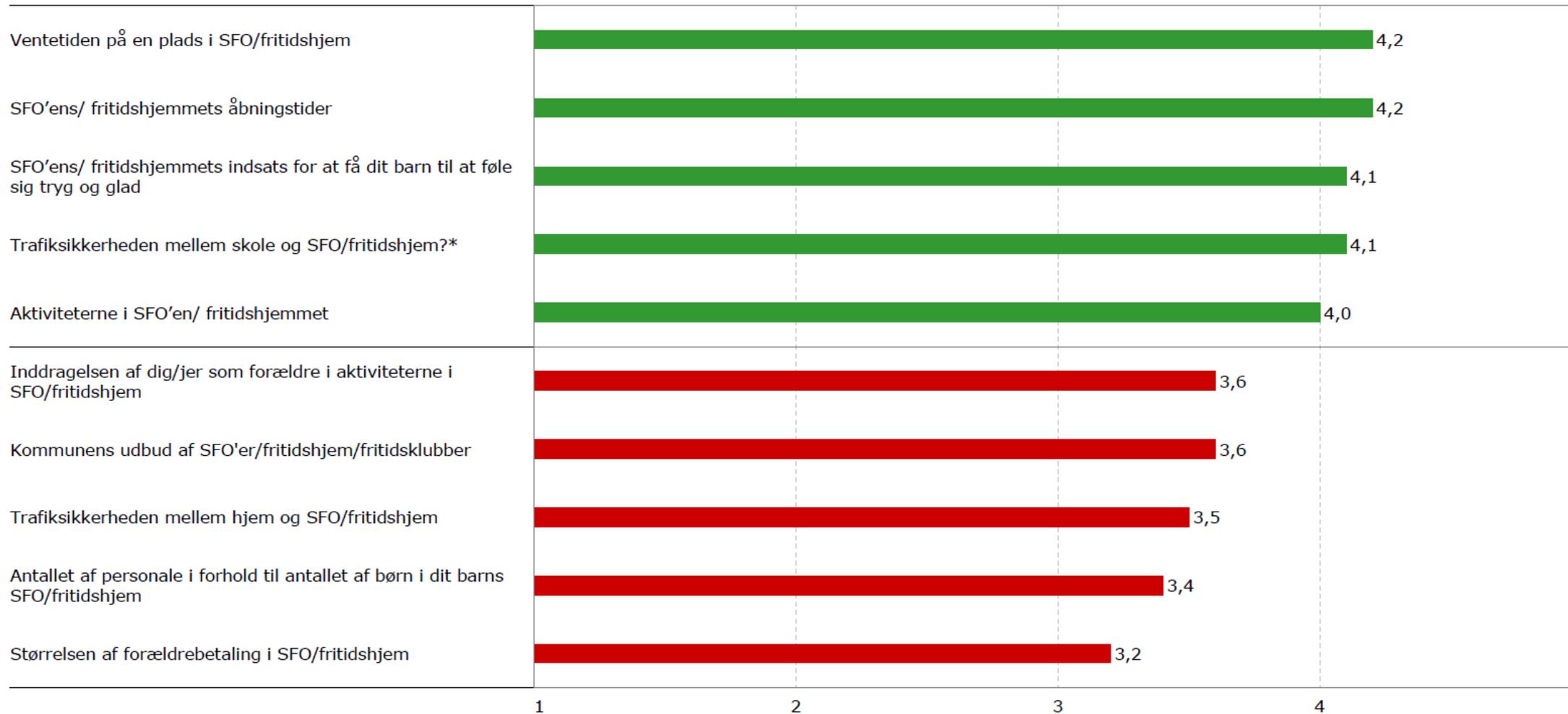
79 pct. af forældrene har svaret enten *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med deres barns SFO samlet set. Det er en større andel end i både 2014 og 2012. I både 2012 og 2014 var andelen af forældre der svarede *tilfreds* eller *meget tilfreds* på 77 pct. Der er sket et fald på 1 pct.point i andelen af forældre der svarede *tilfreds*, der dog samlet set opvejes af en 3 pct.point stigning i andelen af forældre der svarede *meget tilfreds*.

Der er ikke sket nogen signifikant udvikling i gennemsnittet af den samlede tilfredshed med SFO'en i forhold til hverken 2014 eller 2012.



■ 2016 (n=1608, gns=4,0) ■ 2014 (n=1621, gns=3,9)
■ 2012 (n=1621, gns=3,9)
BRUGERTILFREDSHED PÅ DAGTILBUDS-, SFO- OG HJEMMEPLEJEOMRÅDET

DE FEM HØJESTE OG FEM LAVESTE GENNEMSNITLIGE VURDERINGER

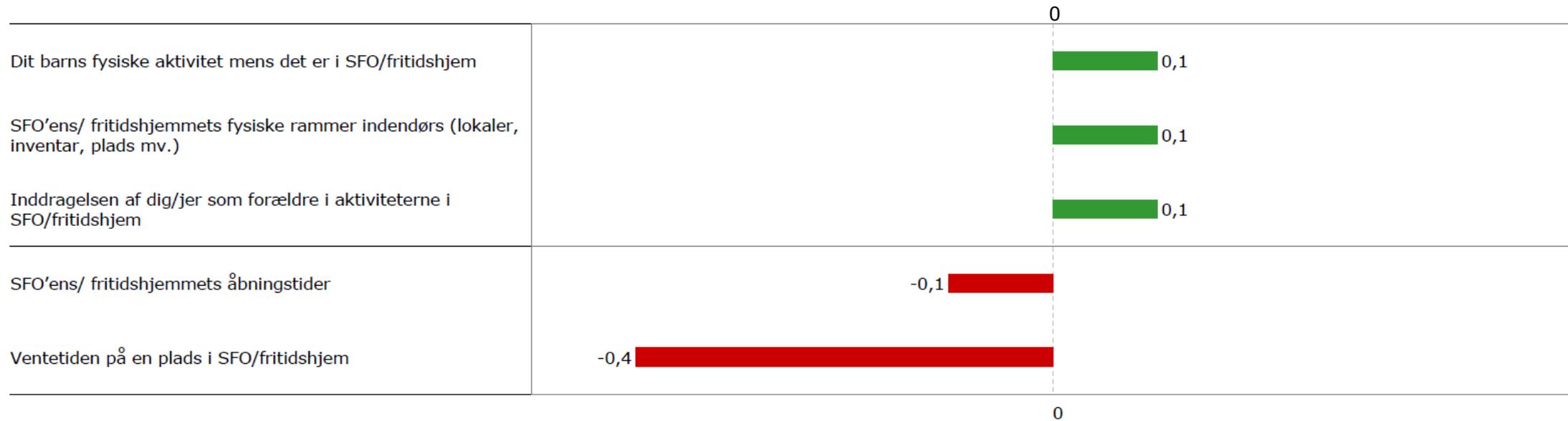


KOMMENTARER TIL DE FEM HØJESTE OG FEM LAVESTE GENNEMSNITLIGE VURDERINGER

Spørgsmålene "Ventetiden på en plads i SFO/fritidshjem" og "SFO'ens/fritidshjemets åbningstider" scorer den højeste gennemsnitlige tilfredshed, som er 4,2. Størrelsen af forældrebetaling i SFO/fritidshjem har den laveste gennemsnitlige tilfredshed på 3,2.

De fem aspekter med den højeste gennemsnitlige tilfredshed går fra 4,0-4,2. De fem aspekter med den laveste gennemsnitlige tilfredshed går fra 3,2-3,6. Forskellen på den højeste gennemsnitlige tilfredshed og den laveste gennemsnitlige tilfredshed er 1.

SAMMENLIGNING MED 2014

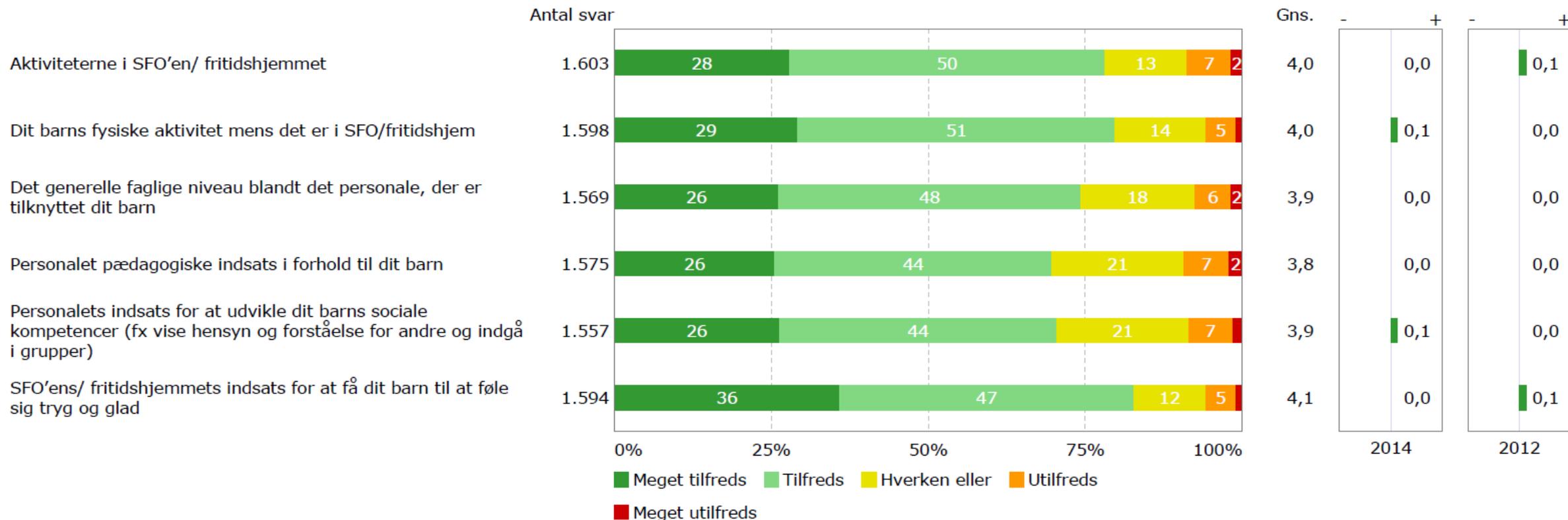


KOMMENTARER TIL SAMMENLIGNING MED 2014

De tre aspekter med den største, statistisk signifikante, positive udvikling siden 2014, har alle øget den gennemsnitlige tilfredshed med 0,1.

De to aspekter med den største, statistisk signifikante, negative udvikling har haft en negativ udvikling siden 2014, på mellem 0,1 og 0,4. På spørgsmålet om SFO'ens åbningstider er den gennemsnitlige tilfredshed faldet med 0,1. Den gennemsnitlige tilfredshed er faldet med 0,4 på spørgsmålet om ventetiden på en plads i SFO/fritidshjem.

TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS (1)



KOMMENTARER TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS (1)

Den gennemsnitlige tilfredshed med de første seks aspekter om den pædagogiske indsats ligger mellem 3,8 og 4,1.

Andelen af forældre der svarede *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 70 pct. og 83 pct.

1

Spørgsmålet "SFO'ens/fritidshjemmets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad" scorer en gennemsnitlig tilfredshed på 4,1, hvilket er den med højst tilfredshed indenfor de første seks aspekter om den pædagogiske indsats.

Personalets pædagogiske indsats i forhold til dit barn har den laveste score på 3,8.

3

Ingen aspekter har haft en negativ udvikling i forhold til 2014 og 2012.

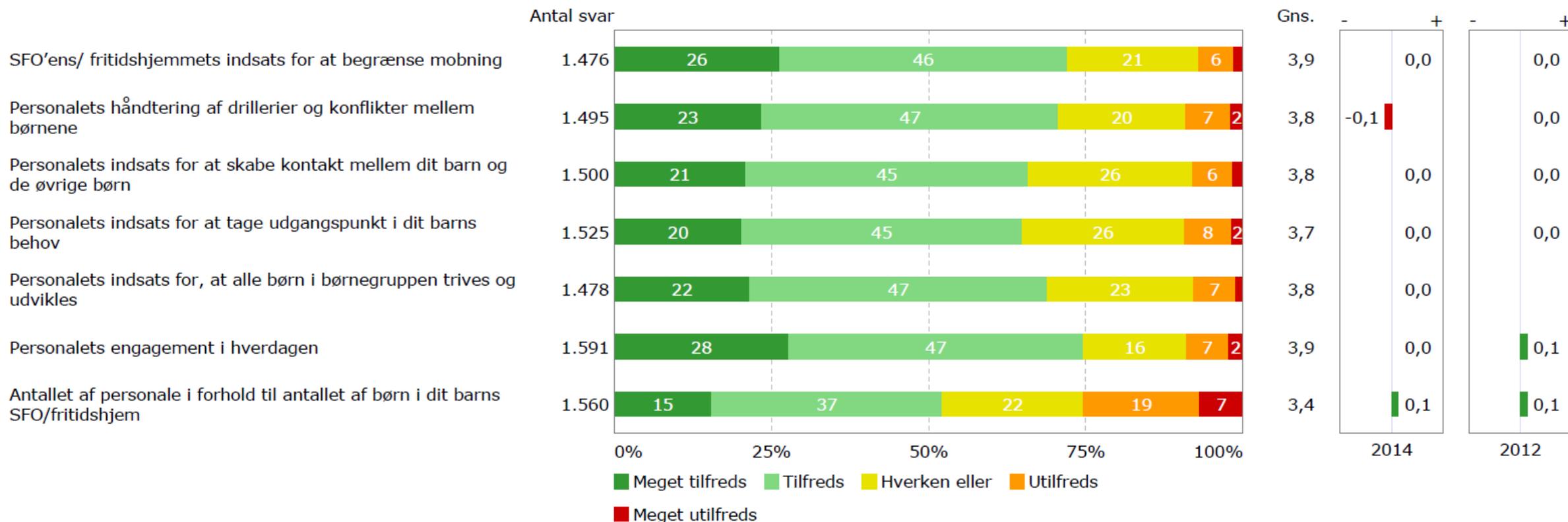
Spørgsmålet vedr. dit barns fysiske aktivitet er det eneste spørgsmål, hvor tilfredsheden er steget signifikant siden 2014. Spørgsmålet vedr. SFO'ens indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad er det eneste spørgsmål, hvor tilfredsheden er steget signifikant i forhold til 2012.

2

"SFO'ens/fritidshjemmets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad" scorer den højeste score. Dette skyldes at andelen af forældre der har svaret *meget tilfreds* ligger 7- til 10 pct.point højere end de øvrige spørgsmål.

4

TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS (2)



KOMMENTARER TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS (2)

Den gennemsnitlige tilfredshed med de sidste syv aspekter om den pædagogiske indsats ligger mellem 3,4 og 3,9.

Andelen af forældre der svarede *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 52 pct. og 75 pct.

1

SFO'ens/fritidshjemets indsats for at begrænse mobning og personalets engagement i hverdagen er de to spørgsmål med den højeste gennemsnitlige tilfredshed. Begge spørgsmål scorer et gennemsnit på 3,9.

Der er lavest tilfredshed med antallet af personale i forhold til antallet af børn i dit barns SFO/fritidshjem.

3

Der er ikke sket nogen signifikante udviklinger siden 2014.

Tilfredsheden med to aspekter har haft en positiv udvikling i forhold til 2012. Det er spørgsmålene om personalets engagement i hverdagen og antallet af personale i forhold til antallet af børn i barnets SFO. Udviklingerne siden 2012 er statistisk signifikante.

2

Antallet af personale i forhold til antallet af børn i dit barns SFO/fritidshjem scorer lavest. Dette skyldes, at andelen af forældre der har svaret *meget tilfreds* er 5- til 13 pct.point lavere end ved øvrige spørgsmål, og at andelen af forældre der har svaret *tilfreds* er 8- til 10 pct.point lavere end ved øvrige spørgsmål.

4

SAMARBEJDE MELLEM SFO OG HJEM

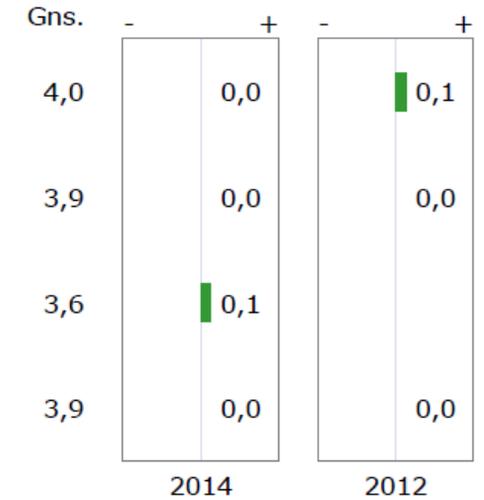
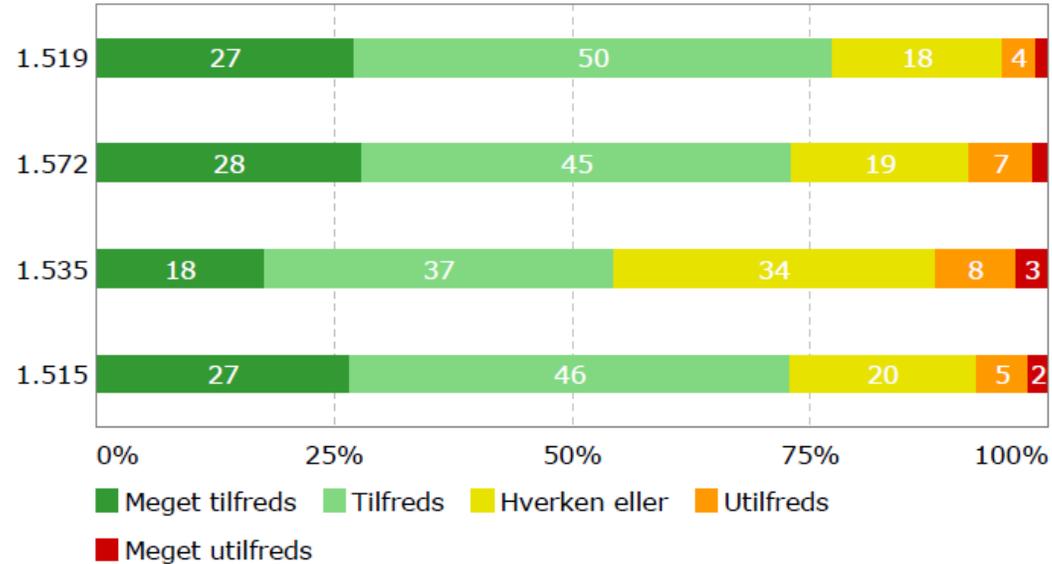
Personalets lydhørhed over for dine synspunkter

Dialogen og samarbejdet om dit barn mellem SFO/fritidshjem og dig/jer som forældre

Inddragelsen af dig/jer som forældre i aktiviteterne i SFO/fritidshjem

Dialogen og samarbejdet mellem dit barns skole og SFO/fritidshjem

Antal svar



KOMMENTARER TIL SAMARBEJDE MELLE M SFO OG HJEM

Den gennemsnitlige tilfredshed med samarbejdet mellem SFO og hjem ligger mellem 3,6 og 4,0.

Andelen af forældre der svarede *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 55 pct. og 77 pct.

1

En enkel aspekt vedr. inddragelsen af forældre har haft en fremgang i forhold til 2014. Spørgsmålet om personalets lydhørhed har ligeledes haft en fremgang i forhold til 2012.

Fremgangen i tilfredsheden på begge disse spørgsmål er statistisk signifikant.

2

Personalets lydhørhed over for dine synspunkter er det spørgsmål, hvor der er scoret størst tilfredshed.

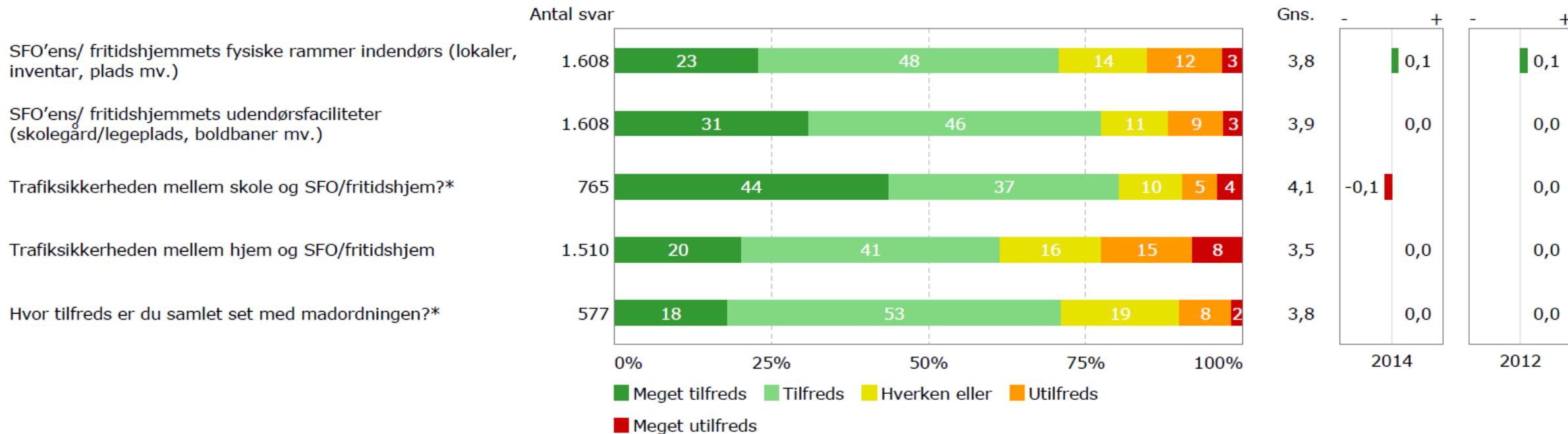
Inddragelsen af dig/jer som forældre i aktiviteterne i SFO/fritidshjem er det spørgsmål, hvor tilfredsheden er lavest.

3

Tilfredsheden med inddragelsen af dig/jer som forældre i aktiviteterne i SFO/fritidshjem ligger et stykke under tilfredsheden med de øvrige aspekter vedrørende samarbejdet mellem SFO og hjem. Dette skyldes, at andelen af *meget tilfredse* er 9- til 10 pct.point lavere end ved de øvrige spørgsmål, mens andelen af *tilfredse* er 8- til 13 pct.point lavere.

4

DE FYSISKE RAMMER OG EVENTUEL MADORDNING



*Spørgsmålet om trafiksikkerheden mellem skole og SFO/fritidshjem bliver kun besvaret af forældre til børn, hvis SFO/fritidshjem ikke ligger samme sted som deres skole.

*Spørgsmålet om tilfredsheden med madordningen bliver kun stillet til forældre til børn, som går i daginstitution eller dagpleje hvor der tilbydes et frokostmåltid.

KOMMENTARER DE FYSISKE RAMMER OG EVENTUEL MADORDNING

Den gennemsnitlige tilfredshed med de fysiske rammer og eventuel madordning ligger mellem 3,5 og 4,1.

Andelen af forældre der svarede *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 61 pct. og 81 pct.

1

I forhold til både 2014 og 2012 har der været en signifikant fremgang i tilfredsheden med SFO'ens fysiske rammer indendørs.

2

Tilfredsheden med trafiksikkerheden mellem skole og SFO/fritidshjem er den aspekt, som der er størst tilfredshed med indenfor de fysiske rammer og eventuel madordning. Der er lavest tilfredshed med trafiksikkerheden mellem hjem og SFO/fritidshjem.

3

Der er en forskel på 0,6 i tilfredsheden på de to spørgsmål, der har størst og lavest tilfredshed. Det skyldes, andelen af forældre der har svaret *meget tilfreds* på spørgsmålet om trafiksikkerheden mellem *skole* og SFO/fritidshjem er 24 pct.point højere end spørgsmålet om trafiksikkerheden mellem *hjem* og SFO/fritidshjem.

4

VALGMULIGHEDER

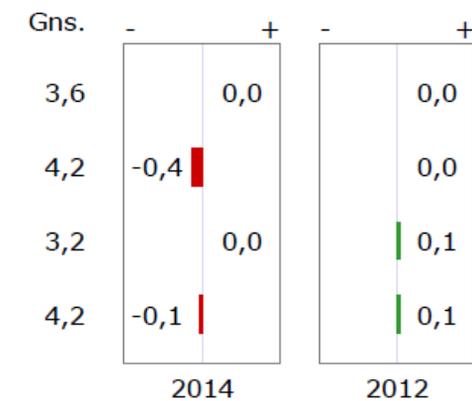
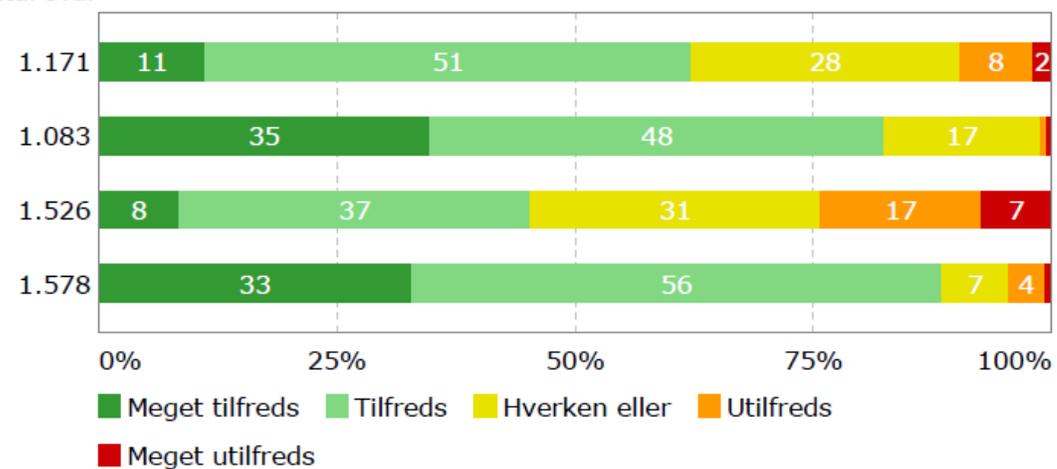
Kommunens udbud af SFO'er/fritidshjem/fritidsklubber

Ventetiden på en plads i SFO/fritidshjem

Størrelsen af forældrebetaling i SFO/fritidshjem

SFO'ens/ fritidshjemets åbningstider

Antal svar



KOMMENTARER TIL VALGMULIGHEDER

Den gennemsnitlige tilfredshed ved valgmuligheder ligger mellem 3,2 og 4,2.

Andelen af forældre der svarede *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 45 pct. og 89 pct.

1

Tilfredsheden er størst på spørgsmålene om ventetiden på en plads i SFO/fritidshjem og SFO'ens/fritidshjemmets åbningstider.

Der er lavest tilfredshed med størrelsen af forældrebetalingen.

3

I forhold til 2014 har der været en negativ udvikling på aspekter vedr. ventetiden på en plads og SFO'ens åbningstider. Det er værd at bemærke, at der ikke har været nogen udvikling i tilfredsheden med ventetiden i forhold til 2012, hvilket betyder at den gennemsnitlige tilfredshed med dette spørgsmål er steget fra 4,2 i 2012 til 4,6 i 2014 og faldet til 4,2 igen i 2016. Forskellene er statistisk signifikante.

2

Den lave tilfredshed med størrelsen på forældrebetalingen skyldes, at blot 8 pct. af forældrene har svaret *meget tilfreds* til dette spørgsmål.

4

05. SFO – SAMLEDE RESULTATER – OPSAMLING

01

SAMLEDE RESULTATER

- 79 pct. af forældrene har svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med deres barns SFO samlet set. Det er en større andel end i både 2014 og 2012, hvor andelen var 77 pct.
- Der er ikke sket nogen signifikant udvikling i gennemsnittet af den samlede tilfredshed med SFO'en i forhold til hverken 2014 eller 2012.
- Resultaterne på de enkelte spørgsmål ligger generelt på niveau med eller en smule højere end i 2012 og 2014.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Samlet tilfredshed med SFO'en opdelt på region, barnets køn, antal hjemmeboende børn, sprog og barnets klassetrin.
- Samlet tilfredshed med SFO'en opdelt på civilstand, forældres uddannelse, forældres alder og forældres køn.
- Udpegning af statistisk signifikante forskelle.



03

PRIORITERINGSKORT

- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for samlet tilfredshed?
- Hvilke områder eller emner har et forbedringspotentiale?



BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (1)



KOMMENTARER TIL BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (1)

Der er statistisk signifikant forskel i den samlede tilfredshed med barnets SFO opdelt på barnets køn.

1

Forskellene i tilfredshed opdelt på de andre baggrunds faktorer er ikke statistisk signifikante.

2

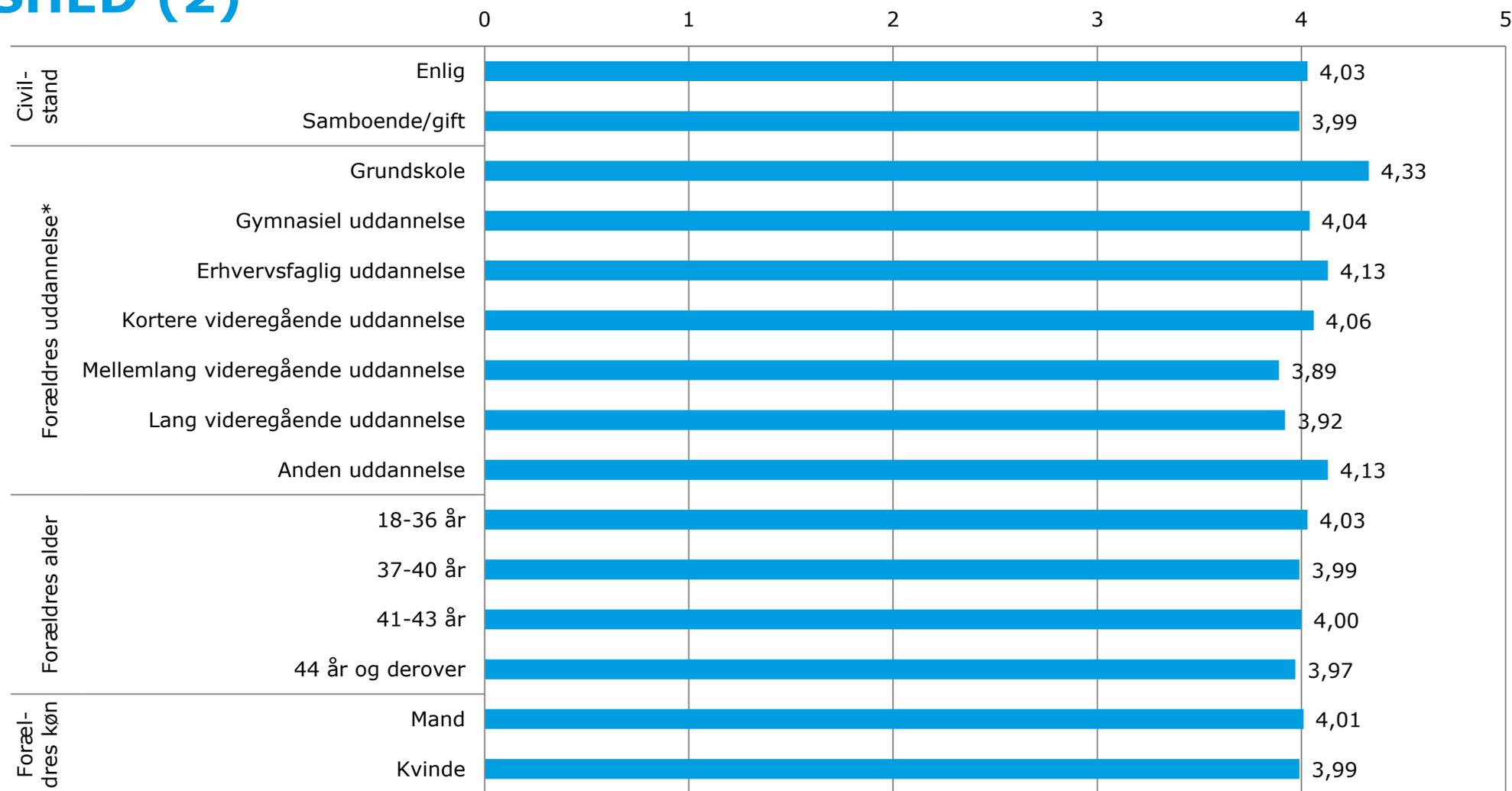
Forældre til piger har en gennemsnitlig tilfredshed på 4,04 hvor forældre til drenge har en gennemsnitlig tilfredshed på 3,95.

3

Forældre til piger er statistisk signifikant mere tilfredse med deres barns SFO end forældre til drenge.

4

BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (2)



*Indikerer at mindst to af grupperne inden for baggrundsfaktoren har en samlet tilfredshed, som er statistisk signifikant forskellige fra hinanden.

BRUGERTILFREDSHED PÅ DAGTILBUDS-, SFO- OG HJEMMEPLEJEOMRÅDET
JUNI 2016

KOMMENTARER TIL BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (2)

Der er statistisk signifikant forskel i den samlede tilfredshed med barnets SFO opdelt på forældres uddannelse.

1

Forskellene i tilfredshed opdelt på de andre baggrunds faktorer er ikke statistisk signifikante.

2

De største forskelle mellem grupper inden for en baggrunds faktor er ligeledes inden for forældres uddannelse. Forældre med erhvervsfaglig uddannelse har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,13. Forældre med mellemlang videregående uddannelse har den laveste samlede tilfredshed. Gennemsnittet er her 3,89.

3

Forældre med erhvervsfaglig uddannelse har statistisk signifikant højere gennemsnitlig samlet tilfredshed end forældre med mellemlang- og lang videregående uddannelse.

4

05. SFO – RESULTATER PÅ TVÆRS – OPSAMLING

01

SAMLEDE RESULTATER

- 79 pct. af forældrene har svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med deres barns SFO samlet set. Det er en større andel end i både 2014 og 2012, hvor andelen var 77 pct.
- Der er ikke sket nogen signifikant udvikling i gennemsnittet af den samlede tilfredshed med SFO'en i forhold til hverken 2014 eller 2012.
- Resultaterne på de enkelte spørgsmål ligger generelt på niveau med eller en smule højere end i 2012 og 2014.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Der er statistisk signifikant forskel i den samlede tilfredshed med barnets SFO opdelt på forældres uddannelse og barnets køn.
- Forældre med erhvervsfaglig uddannelse (4,13) er mere tilfredse end forældre med mellemlang- og lang videregående uddannelse (hhv. 3,89 og 3,92).



03

PRIORITERINGSKORT

- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for samlet tilfredshed?
- Hvilke områder eller emner har et forbedringspotentialer?



05. SFO – PRIORITERINGSKORT

Formål

Med henblik på at højne den samlede tilfredshed er det relevant at identificere de spørgsmål, som har en stor betydning for brugernes samlede tilfredshed, og som samtidig vurderes relativt lavt af brugerne. Ved at udpege disse spørgsmål bliver det tydeligt, hvor det er hensigtsmæssigt at sætte ind for mest effektivt at øge den samlede tilfredshed.

Læsevejledning

Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de spørgsmål, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne. Det er her spørgsmål med lav tilfredshed og stor betydning for den samlede tilfredshed vil være placeret. Det er især disse spørgsmål, som har et stort forbedringspotentiale.

Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden med de enkelte spørgsmål.

Yderligere forklaring samt metoden bag analysen kan læses sidst i rapporten under **Bemærkninger**.

PRIORITERINGSKORT – SFO



1. Aktiviteterne i SFO'en/ fritidshjemmet
2. Dit barns fysiske aktivitet mens det er i SFO/fritidshjem
3. Det generelle faglige niveau blandt det personale, der er tilknyttet dit barn
4. Personalet pædagogiske indsats i forhold til dit barn
5. Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)
6. SFO'ens/ fritidshjemmets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad
7. SFO'ens/ fritidshjemmets indsats for at begrænse mobning
8. Personalets håndtering af drillerier og konflikter mellem børnene
9. Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn
10. Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov
37. Personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles
11. Personalets engagement i hverdagen
12. Antallet af personale i forhold til antallet af børn i dit barns SFO/ fritidshjem
13. Personalets lydhørhed over for dine synspunkter
14. Dialogen og samarbejdet om dit barn mellem SFO/fritidshjem og dig/jer som forældre
38. Inddragelsen af dig/jer som forældre i aktiviteterne i SFO/fritidshjem
15. Dialogen og samarbejdet mellem dit barns skole og SFO/fritidshjem
16. SFO'ens/ fritidshjemmets fysiske rammer indendørs (lokaler, inventar, plads mv.)
17. SFO'ens/ fritidshjemmets udendørsfaciliteter (skolegård/legeplads, boldbaner mv.)
19. Trafiksikkerheden mellem hjem og SFO/fritidshjem
23. Kommunens udbud af SFO
24. Ventetiden på en plads i SFO/fritidshjem
25. Størrelsen af forældrebetaling i SFO/fritidshjem
26. SFO'ens/ fritidshjemmets åbningstider

KOMMENTARER TIL PRIORITERINGSKORT – SFO

De forskellige aspekter ligger generelt samlet omkring krydset af gennemsnitslinjerne. Der er større spredning i den gennemsnitlige tilfredshed for de aspekter, som har en lav betydning (*muligheder* og *svagheder*) end for de aspekter, som har en stor betydning (*styrker* og *udfordringer*).

1

Tre aspekter befinder sig i området *udfordringer*. Det er spørgsmålene om personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov, personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles, samt inddragelsen af dig/jer i aktiviteterne i SFO/fritidshjem.

2

Spørgsmål 1 om aktiviteterne i SFO'en/fritidshjemmet har den højeste betydning for den samlede tilfredshed med SFO'en, og der er et stykke ned til spørgsmål 11, om personalets engagement i hverdagen, som har den næsthøjeste betydning.

3

Spørgsmål 19 om trafiksikkerheden mellem hjem og SFO/fritidshjem har den laveste betydning for den samlede tilfredshed med SFO'en. Spørgsmål 24, 25 og 26 har også relativt lav betydning.

4

05. SFO – PRIORITERINGSKORT – OPSAMLING

01

SAMLEDE RESULTATER

- 79 pct. af forældrene har svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med deres barns SFO samlet set. Det er en større andel end i både 2014 og 2012, hvor andelen var 77 pct.
- Der er ikke sket nogen signifikant udvikling i gennemsnittet af den samlede tilfredshed med SFO'en i forhold til hverken 2014 eller 2012.
- Resultaterne på de enkelte spørgsmål ligger generelt på niveau med eller en smule højere end i 2012 og 2014.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Der er statistisk signifikant forskel i den samlede tilfredshed med barnets SFO opdelt på forældres uddannelse og barnets køn.
- Forældre med erhvervsfaglig uddannelse (4,13) er mere tilfredse end forældre med mellemlang- og lang videregående uddannelse (hhv. 3,89 og 3,92).



03

PRIORITERINGSKORT

- Spørgsmål 1 om aktiviteterne i SFO'en/fritidshjemmet har den højeste betydning for den samlede tilfredshed med SFO'en, og der er et stykke ned til spørgsmål 11, om personalets engagement i hverdagen, som har den næsthøjeste betydning.
- Tre aspekter har et forbedringspotentiale da de befinder sig i området *udfordringer*. Det er spørgsmålene om personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov, personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles, samt inddragelsen af dig/jer i aktiviteterne i SFO/fritidshjem.



06. HJEMMEPLEJE – INDHOLD

01

SAMLEDE RESULTATER

- Samlet tilfredshed med hjemmeplejen.
- Brugernes tilfredshed med diverse aspekter ved hjemmeplejen.
- Udvikling siden 2014 og 2012.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Samlet tilfredshed med hjemmeplejen opdelt på hyppighed af hjælperbesøg og hvorvidt brugeren bor alene, og hvorledes brugeren vurderer sit eget helbred.
- Samlet tilfredshed med hjemmeplejen opdelt på brugerens køn, alder og region.
- Udpegning af statistisk signifikante forskelle.



03

PRIORITERINGSKORT

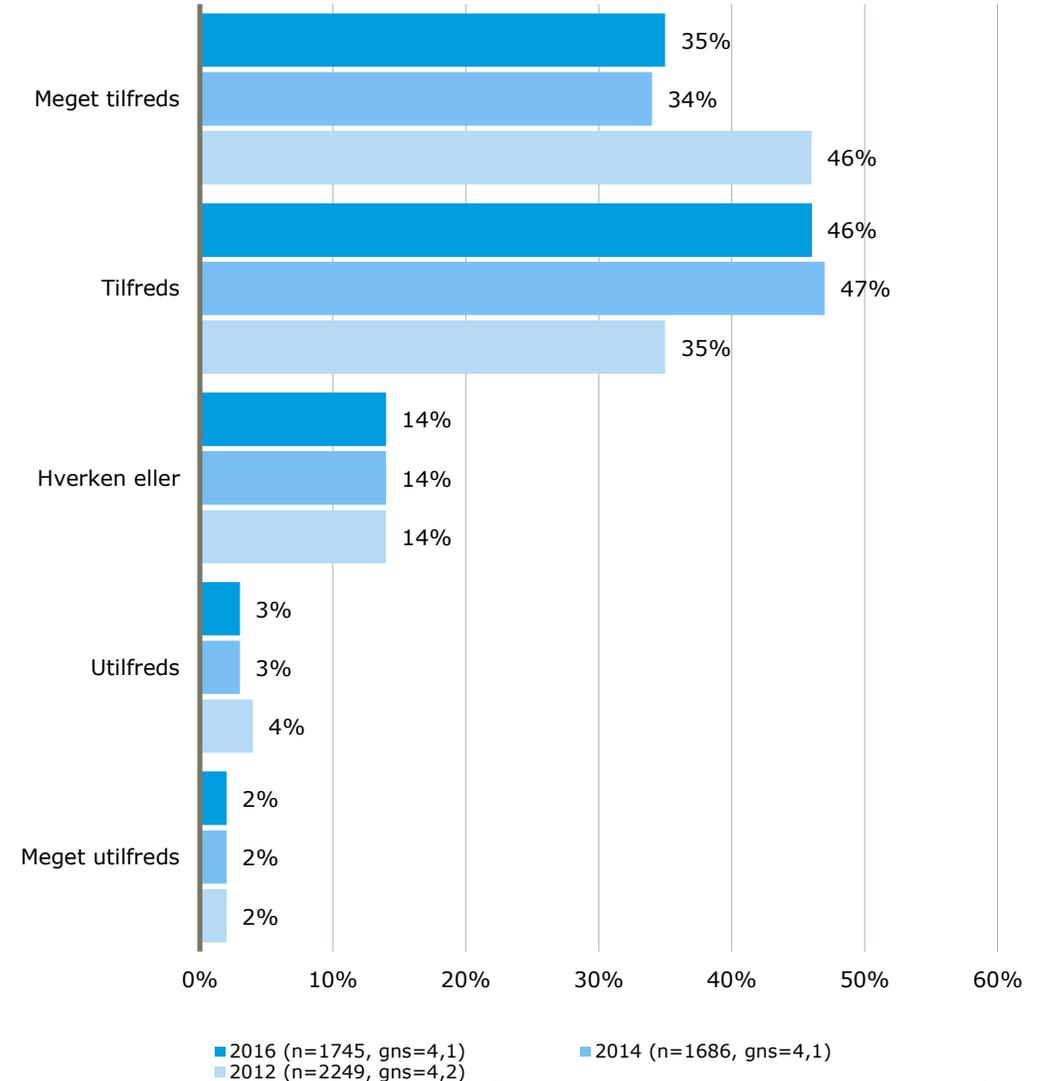
- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for samlet tilfredshed?
- Hvilke områder eller emner har et forbedringspotentiale?



SAMLET TILFREDSHED MED HJEMMEPLEJE

81 pct. af hjemmeplejeburgerne har svaret enten *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med hjemmeplejen samlet set. Det er det samme som i 2014 og 2012. Der er sket en udvikling i andelen af brugere der svarede *meget tilfreds*. Denne andel er faldet med 11 pct.point siden 2012, hvorimod andelen af brugere der svarede *tilfreds* er steget med 11 pct.point siden 2012. Det skal i den forbindelse bemærkes, at andelen af brugere der svarede *meget tilfreds*, er steget med 1 pct.point fra 2014 til 2016. Andelen af brugere der svarede *tilfreds*, er tilsvarende faldet 1 pct.point fra 2014 til 2016.

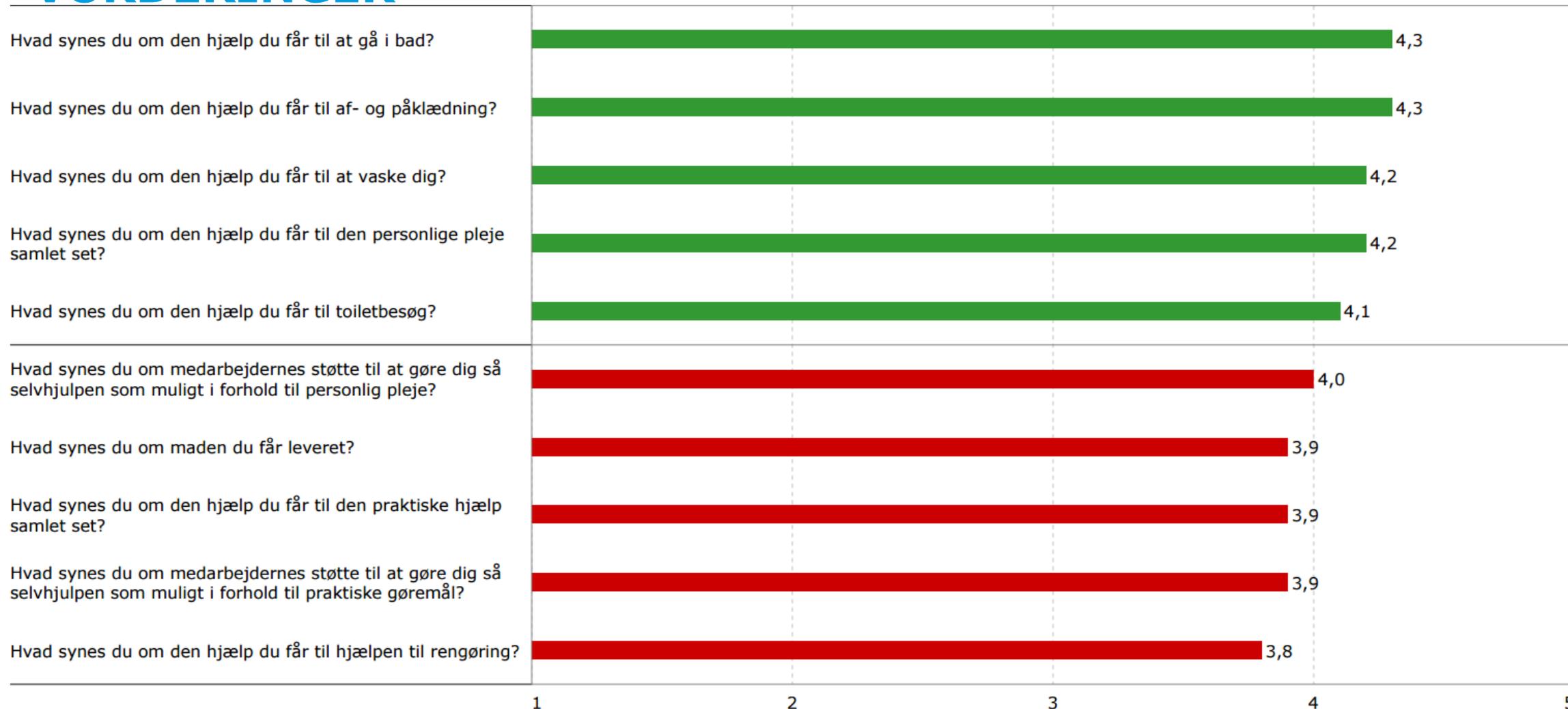
Der er ikke sket nogen udvikling i gennemsnittet af den samlede tilfredshed med hjemmeplejen mellem 2014 og 2016. Gennemsnittet er signifikant lavere end i 2012. I 2016 og i 2014 er gennemsnittet af den samlede tilfredshed på 4,1, hvor den i 2012 var på 4,2.



BRUGERTILFREDSHED PÅ DAGTILBUDS-, SFO- OG HJEMMEPLEJEOMRÅDET

JUNI 2016

DE FEM HØJESTE OG FEM LAVESTE GENNEMSNITLIGE VURDERINGER



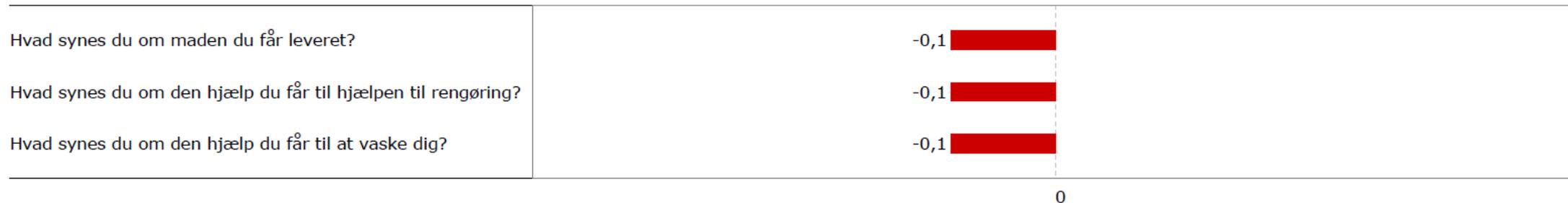
KOMMENTARER TIL DE FEM HØJESTE OG FEM LAVESTE GENNEMSNITLIGE VURDERINGER

Den højeste gennemsnitlige tilfredshed (4,3) findes på spørgsmålene omhandlende at gå i bad og af- og påklædning. Spørgsmålet om hjælpen til rengøring scorer den laveste gennemsnitlige tilfredshed på 3,8.

De fem spørgsmål med den højeste gennemsnitlige tilfredshed går fra 4,1-4,3. De fem spørgsmål med den laveste gennemsnitlige tilfredshed går fra 3,8-4,0. Forskellen på den højeste gennemsnitlige tilfredshed og den laveste gennemsnitlige tilfredshed er 0,5.

De fem spørgsmål, som scorer den højeste gennemsnitlige tilfredshed, omhandler alle hjælpen til den personlige pleje.

SAMMENLIGNING MED 2014



KOMMENTARER TIL SAMMENLIGNING MED 2014

Der er tre aspekter, der har haft negative, statistisk signifikante udviklinger siden 2014. De er alle faldet med 0,1.

Den gennemsnitlige tilfredshed er generelt på samme niveau som i 2014 eller lavere.

HJÆLP TIL PERSONLIG PLEJE

Hvad synes du om den hjælp du får til:

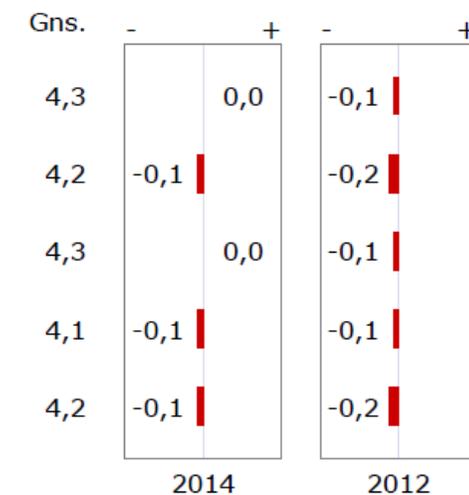
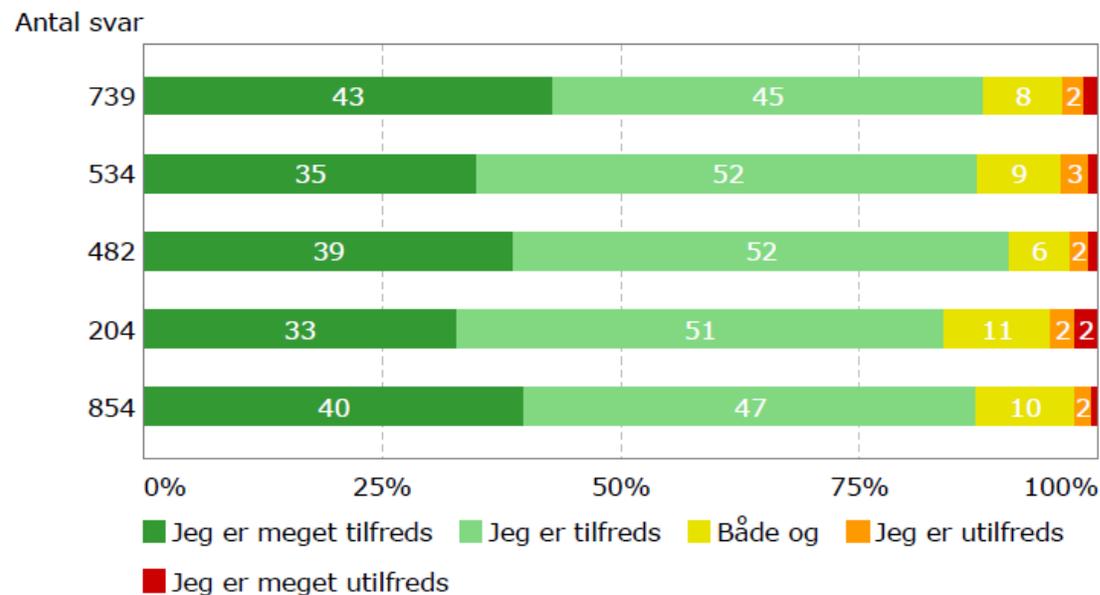
At gå i bad?

At vaske dig?

Af- og påklædning?

Toiletbesøg?

Den personlige pleje samlet set?



KOMMENTARER TIL HJÆLP TIL PERSONLIG PLEJE

Den gennemsnitlige tilfredshed med aspekterne om hjælpen til personlig pleje ligger mellem 4,1 og 4,3.

Andelen af hjemmeplejebrugere, der har svaret *tilfreds* og *meget tilfreds*, er mellem 84 pct. og 91 pct.

1

Hjælpen til at gå i bad og hjælpen til af- og påklædning, er de spørgsmål, som scorer den højeste gennemsnitlige tilfredshed, som er 4,3. Spørgsmålet "Hjælpen til toiletbesøg" scorer den laveste gennemsnitlige tilfredshed, som er 4,1.

3

Den gennemsnitlige tilfredshed med disse aspekter ligger generelt på niveau med eller lidt under niveauet i 2014. På spørgsmålet om tilfredsheden med hjælpen til "at vaske dig" er der sket en signifikant negativ udvikling.

Den gennemsnitlige tilfredshed med disse aspekter ligger generelt lidt under niveauet i 2012.

2

Hjælpen til "at gå i bad", "at vaske dig", hjælpen til "af- og påklædning" og hjælpen til "den personlige pleje samlet set" er de fire spørgsmål, som har haft en signifikant negativ udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed i forhold til 2012.

4

PRAKTISK HJÆLP

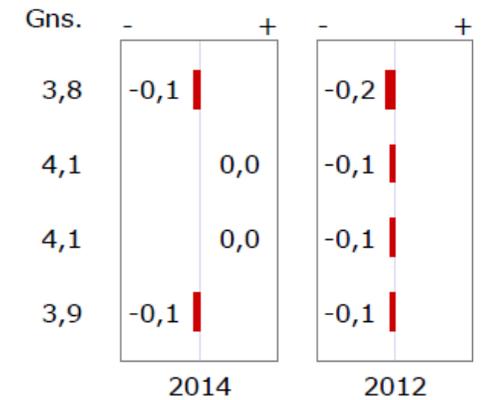
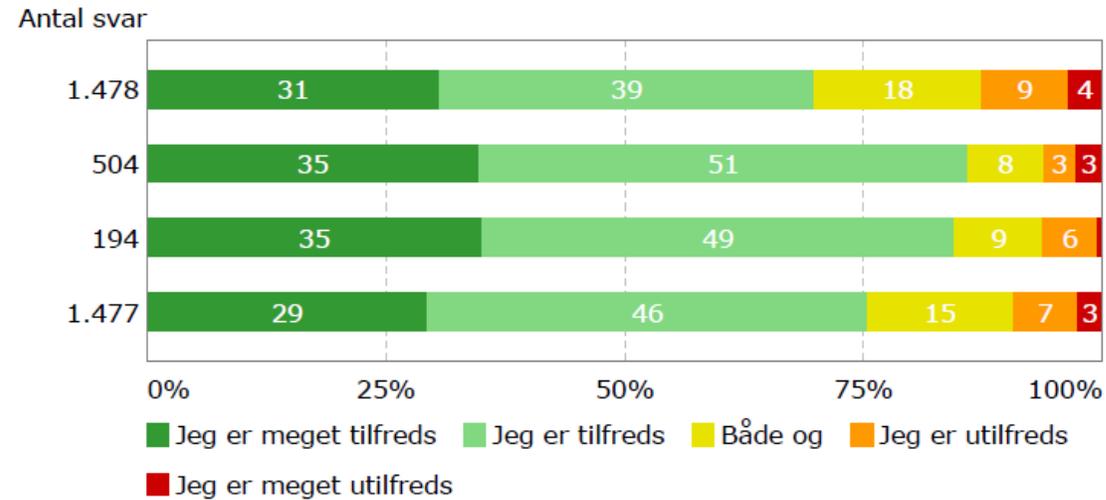
Hvad synes du om den hjælp du får til:

Hjælpen til rengøring?

Hjælpen til tøjvask?

Hjælpen til indkøb?

Den praktiske hjælp samlet set?



KOMMENTARER TIL PRAKTISK HJÆLP

Den gennemsnitlige tilfredshed med aspekterne vedr. den praktiske hjælp ligger mellem 3,8 og 4,1.

Andelen af brugere der har svaret *tilfreds* og *meget tilfreds* er mellem 70 pct. og 86 pct.

1

Hjælpen til tøjvask og hjælpen til indkøb har en gennemsnitlig tilfredshed på 4,1 og er de aspekter, som scorer højest.

Hjælpen til rengøring er med en gennemsnitlig tilfredshed på 3,8 det spørgsmål, som scorer lavest.

3

Ingen spørgsmål har haft en positiv udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed, hverken set i forhold til 2012 eller 2014. Tilfredsheden med hjælpen til rengøring har haft en signifikant negativ udvikling både i forhold til 2014 og 2012. Spørgsmålet om tilfredsheden med "den praktiske hjælp samlet set" har også haft en signifikant negativ udvikling i forhold til 2012.

2

"Hjælpen til rengøring" er det spørgsmål med den laveste gennemsnitlige tilfredshed. Den gennemsnitlige tilfredshed på dette spørgsmål er 3,8.

Andelen som svarer *meget tilfreds* eller *tilfreds* til dette spørgsmål, er mellem 5- og 16 pct. point lavere end de resterende spørgsmål.

4

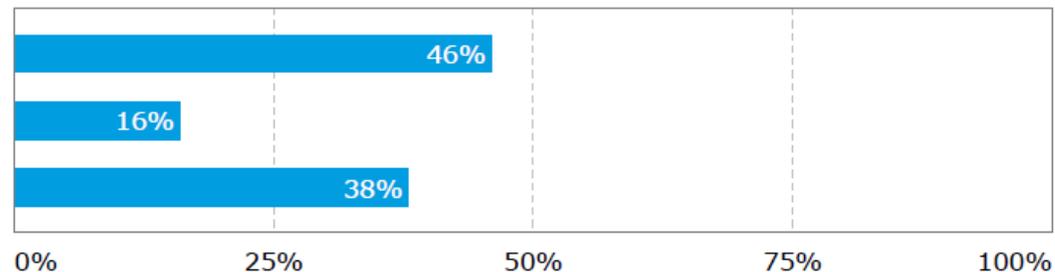
PRAKTISKE FORHOLD (1)

Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?

Ja

Både og

Nej



46 pct. af hjemmeplejebrugerne svarer *ja* til, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos dem.

Det er et fald på 6 pct.point i forhold til 2014 og 4 pct.point i forhold til 2012.

1

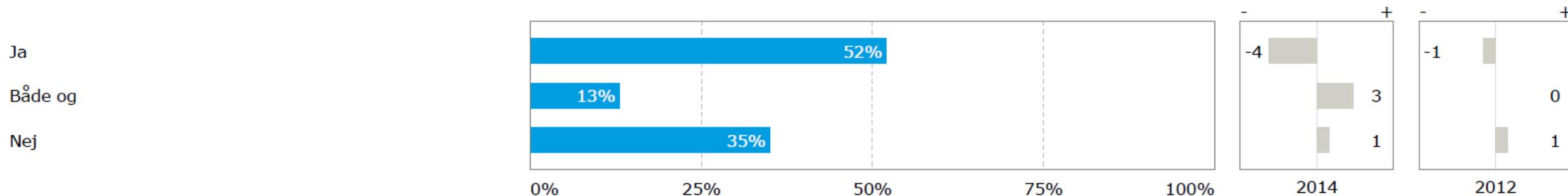
38 pct. af hjemmeplejebrugerne svarer *nej* til, at det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos dem.

Det er en stigning på 2 pct.point i forhold til både 2014 og 2012.

2

PRAKTISKE FORHOLD (2)

Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i dit hjem?



52 pct. af hjemmeplejebrugerne svarer *ja* til, at den hjælp de får er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i deres hjem.

Det er et fald på 4 pct.point i forhold til 2014 og 1 pct.point i forhold til 2012.

1

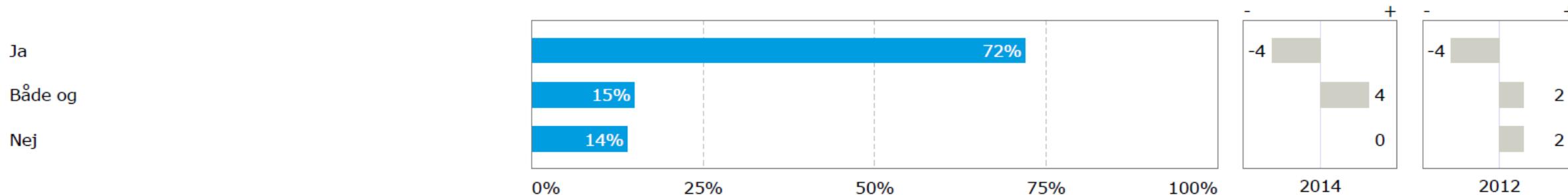
35 pct. af hjemmeplejebrugerne svarer *nej* til, at den hjælp de får er lige god, uanset hvilken hjælper der kommer i deres hjem.

Det er en stigning på 1 pct.point i forhold til både 2014 og 2012.

2

PRAKTISKE FORHOLD (3)

Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?



72 pct. svarer *ja* til spørgsmålet om, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter.

14 pct. svarer *nej* til spørgsmålet om, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter.

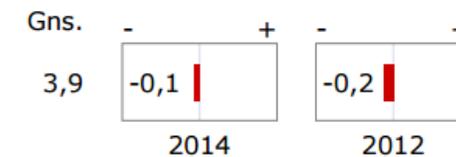
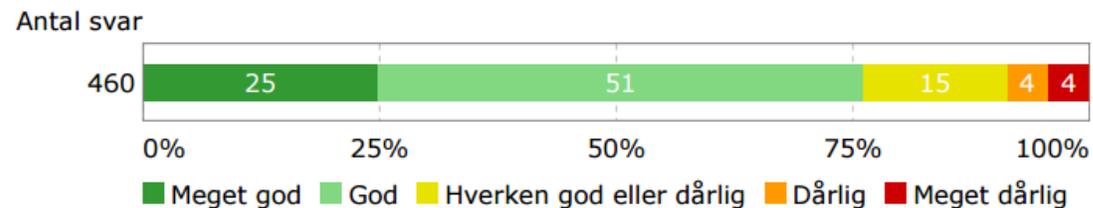
1

Andelen af hjemmeplejebrugere som svarer *ja* til, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter, er faldet med 4 pct.point i forhold til 2014. Andelen som svarer *både og*, er tilsvarende steget med 4 pct.point.

2

PRAKTISKE FORHOLD (4)

Hvad synes du om maden du får leveret?



Den gennemsnitlige vurdering af "maden du får leveret" er 3,9. Den gennemsnitlige vurdering af maden er faldet med 0,1 i forhold til 2014 og 0,2 i forhold til 2012. Begge disse fald er signifikante.

1

25 pct. af hjemmeplejebrugerne synes, at den mad de får leveret er *meget god*.

2

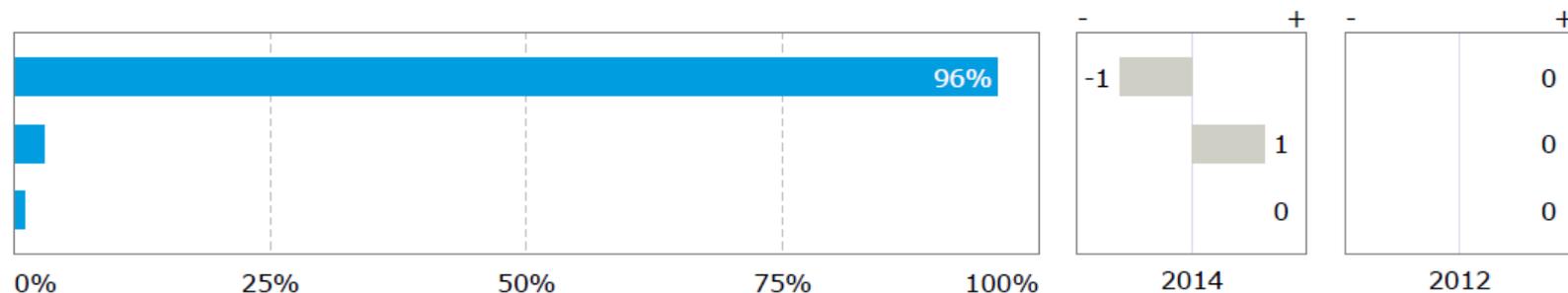
HJÆLPERNE (1)

Er hjælperne venlige over for dig?

Ja

Både og

Nej



96 pct. svarer *ja* til spørgsmålet om, at hjælperne er venlige. Dette spørgsmål er på niveau med 2012.

Andelen af brugere der har svaret *ja* til at hjælperne er venlige er faldet med 1 pct.point i forhold til 2014.

1

4 pct. af hjemmeplejeburgerne har enten svaret *både og* eller *nej*.

Resultatet er stort set uændret i forhold til både 2012 og 2014.

2

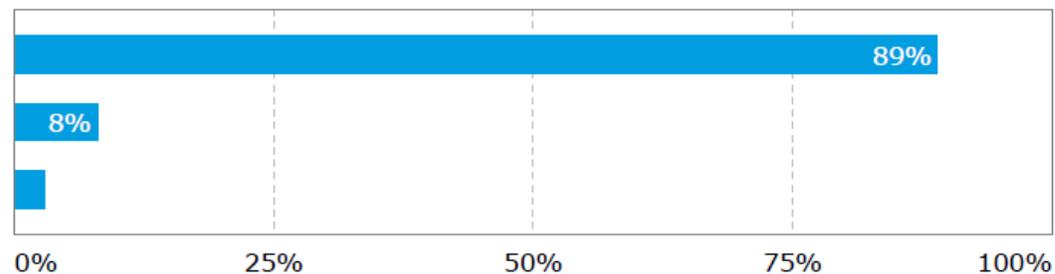
HJÆLPERNE (2)

Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?

Ja

Både og

Nej



89 pct. svarer *ja* til spørgsmålet om, at hjælperne er omsorgsfulde og 3 pct. svarer *nej*.

Svarkategorien *ja* er faldet med 1 pct.point hvor *nej* er faldet med 2 pct.point.

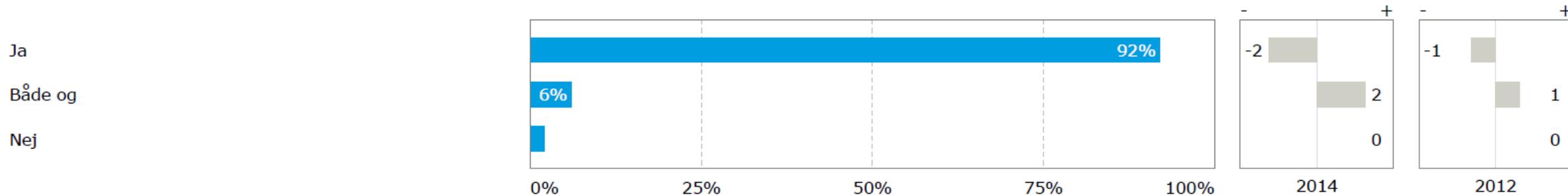
1

Svarkategorien *både og* er på 8 pct. og steget med 3 pct.point i forhold til 2014 og 1 pct.point i forhold til 2012.

2

HJÆLPERNE (3)

Udviser hjælperne respekt over for dig?



92 pct. mener, at hjælperne udviser respekt.

Svarkategorien *ja* er faldet med 2 pct.point i forhold til 2014 og 1 pct.point i forhold til 2012.

1

Andelen af hjemmeplejebrugere der har svaret *nej* til spørgsmålet om hjælperne udviser respekt er på 2 pct. og derved samme niveau som i 2012 og 2014.

Svarkategorien *både og*, er steget med 2 pct.point i forhold til 2014 og 1 pct.point i forhold til 2012.

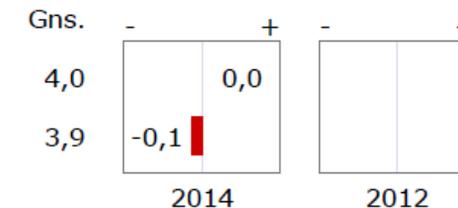
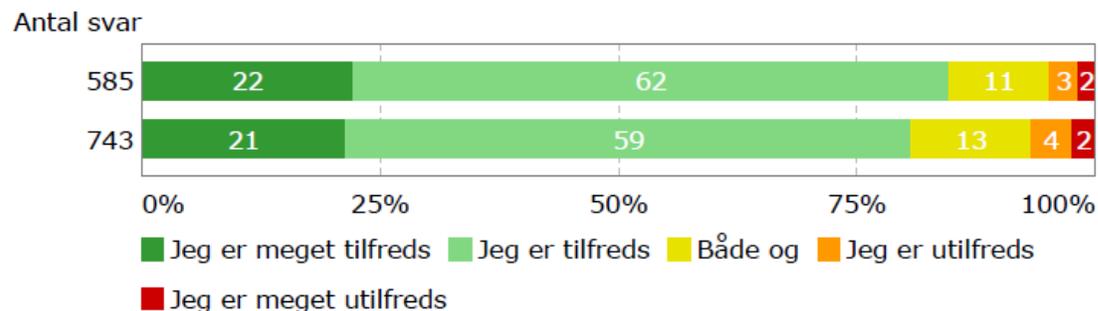
2

HJÆLPERNE (4)

Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpne som muligt i forhold til:

Personlig pleje (bad, toiletbesøg, af- og påklædning)?

Praktiske gøremål (rengøring, indkøb, tøjvask, madservice)?



Andelen af brugere der har svaret *tilfreds* og *meget tilfreds* er hhv. 80 pct. og 84 pct.

1

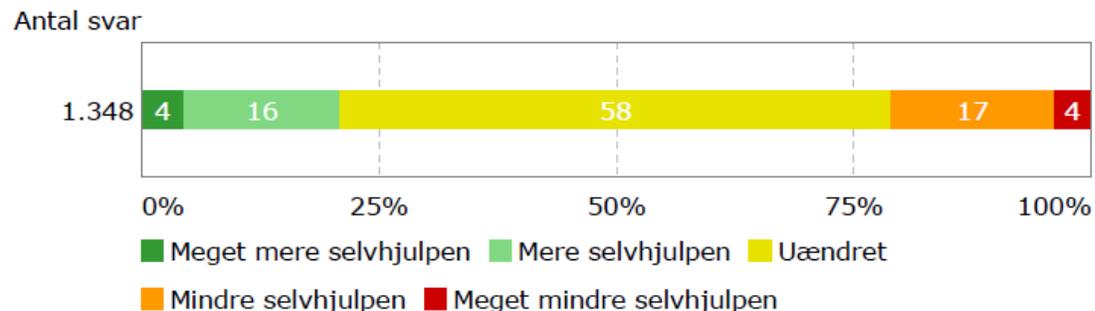
Tilfredsheden med de to spørgsmål er omtrent lige stor.

Med gennemsnit på 4,0 og 3,9 er hjemmeplejebrugerne i overvejende grad *tilfredse* med medarbejdernes støtte til at blive gjort så selvhjulpne som muligt. Andelen af *tilfredse* brugere er hhv. 62 pct. og 59 pct.

2

UDVIKLING OG BESØGSHYPPIGHED (1)

Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under hjemmepleje-indsatsen?



Den gennemsnitlige vurdering af hvordan evnen til at klare sig selv i de daglige gøremål har udviklet sig under hjemmeplejeindsatsen, har et gennemsnit på 3,0 på en skala fra 1 til 5. 58 pct. af de hjemmeplejebrugere som har besvaret spørgsmålet om, hvordan deres evne til at klare sig selv i de daglige gøremål har udviklet sig under hjemmeplejeindsatsen, har svaret *uændret*.

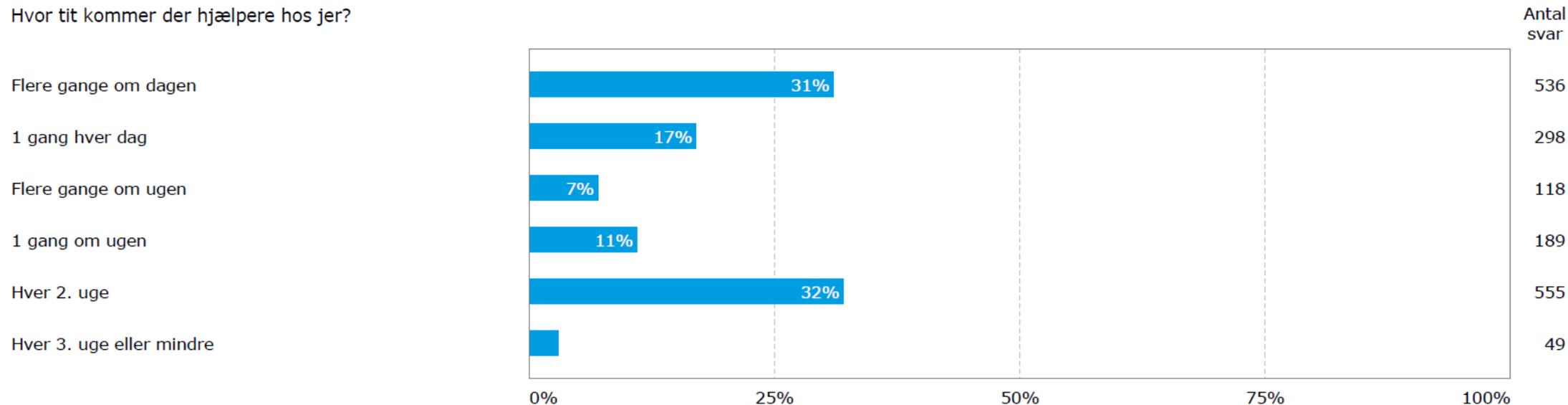
1

Andelen af hjemmeplejebrugere som har svaret, at de er blevet *mere* eller *meget mere selvhjulpne* under hjemmeplejeindsatsen, er 20 pct. 21 pct. har svaret, at de er blevet *mindre* eller *meget mindre selvhjulpne*. Resultatet er på niveau med 2014.

2

UDVIKLING OG BESØGSHYPPIGHED (1)

Hvor tit kommer der hjælpere hos jer?



Den største andel af hjemmeplejeburgerne har besøg af hjælpere *hver 2. uge*. Det drejer sig om 32 pct. af hjemmeplejeburgerne, som har besvaret spørgsmålet.

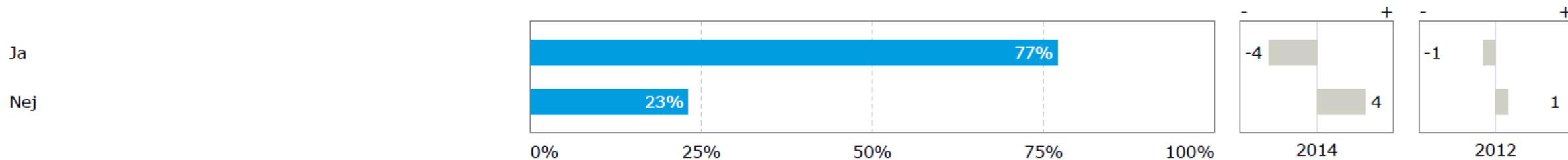
1

Den næststørste gruppe er de hjemmeplejeburger, som får besøg *flere gange om dagen*. Det drejer sig om 31 pct. af de hjemmeplejeburger, som har besvaret spørgsmålet.

2

FRIT VALG (1)

Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører?



77 pct. af hjemmeplejebrugerne ved, at de frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører.

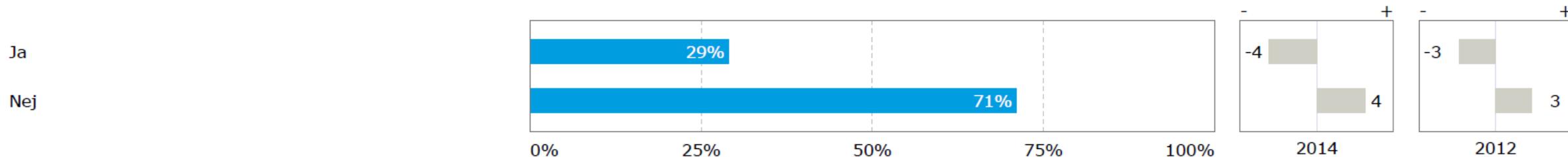
1

På spørgsmålet om viden om, at der frit kan vælges mellem kommunale og private leverandører, er andelen af hjemmeplejebrugere, der har svaret *ja* faldet med 4 pct.point siden 2014.

2

FRIT VALG (2)

Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp?



29 pct. af hjemmeplejebrugerne ved, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp.

1

På spørgsmålet om viden om, muligheden for at benytte fleksibel hjemmepleje, er andelen af hjemmeplejebrugere, der har svaret *ja* faldet med 4 pct.point siden 2014.

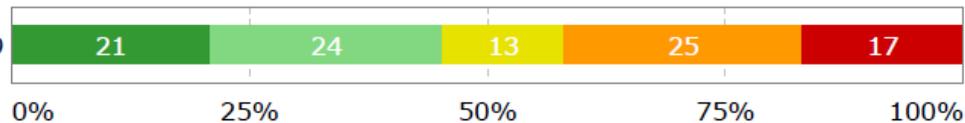
2

FRIT VALG (3)

Hvor vigtigt er det for dig at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører?

Antal svar

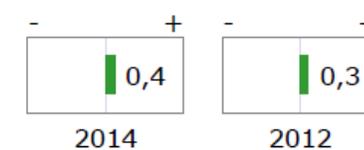
1.399



■ Meget vigtigt ■ Vigtigt ■ Hverken vigtigt eller ikke vigtigt
■ Ikke vigtigt ■ Slet ikke vigtigt

Gns.

3,1



Andelen, som mener, det er *vigtigt* eller *meget vigtigt*, at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører, er på 45 pct.

Gennemsnittet er på 3,1 på en skala fra 1 til 5.

1

Den gennemsnitslige score vedr. hvor vigtigt hjemmeplejebrugerne finder det, at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører, er steget 0,4 pct.point i forhold til 2014 og 0,3 pct.point i forhold til 2012. Begge disse stigninger er signifikante.

2

06. HJEMMEPLEJE – SAMLEDE RESULTATER – OPSAMLING

01

SAMLEDE RESULTATER

- 81 pct. af hjemmeplejebrugerne har svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med hjemmeplejen samlet set. Det er det samme som i 2014 og 2012.
- Man kan se en negativ udvikling på gennemsnittet af den samlede tilfredshed. I 2016 og i 2014 er gennemsnittet af den samlede tilfredshed på 4,1, hvorimod den i 2012 var på 4,2. Udviklingen i gennemsnittet fra 2012 til 2016 er signifikant.
- De fem aspekter, som har den højeste gennemsnitlige tilfredshed, omhandler alle hjælpen til den personlige pleje.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Samlet tilfredshed med hjemmeplejen opdelt på hyppighed af hjælperbesøg og hvorvidt brugeren bor alene, og hvorledes brugeren vurderer sit eget helbred.
- Samlet tilfredshed med hjemmeplejen opdelt på brugerens køn, alder og region.
- Udpegning af statistisk signifikante forskelle.



03

PRIORITERINGSKORT

- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for samlet tilfredshed?
- Hvilke områder eller emner har et forbedringspotentiale?



BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (1)



KOMMENTARER TIL BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (1)

Der er statistisk signifikant forskel mellem hjemmeplejebraugernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen, når de opdeles på, hvordan de selv vurderer deres helbred.

1

Forskellene i tilfredshed opdelt på de andre baggrunds faktorer er ikke statistisk signifikante.

2

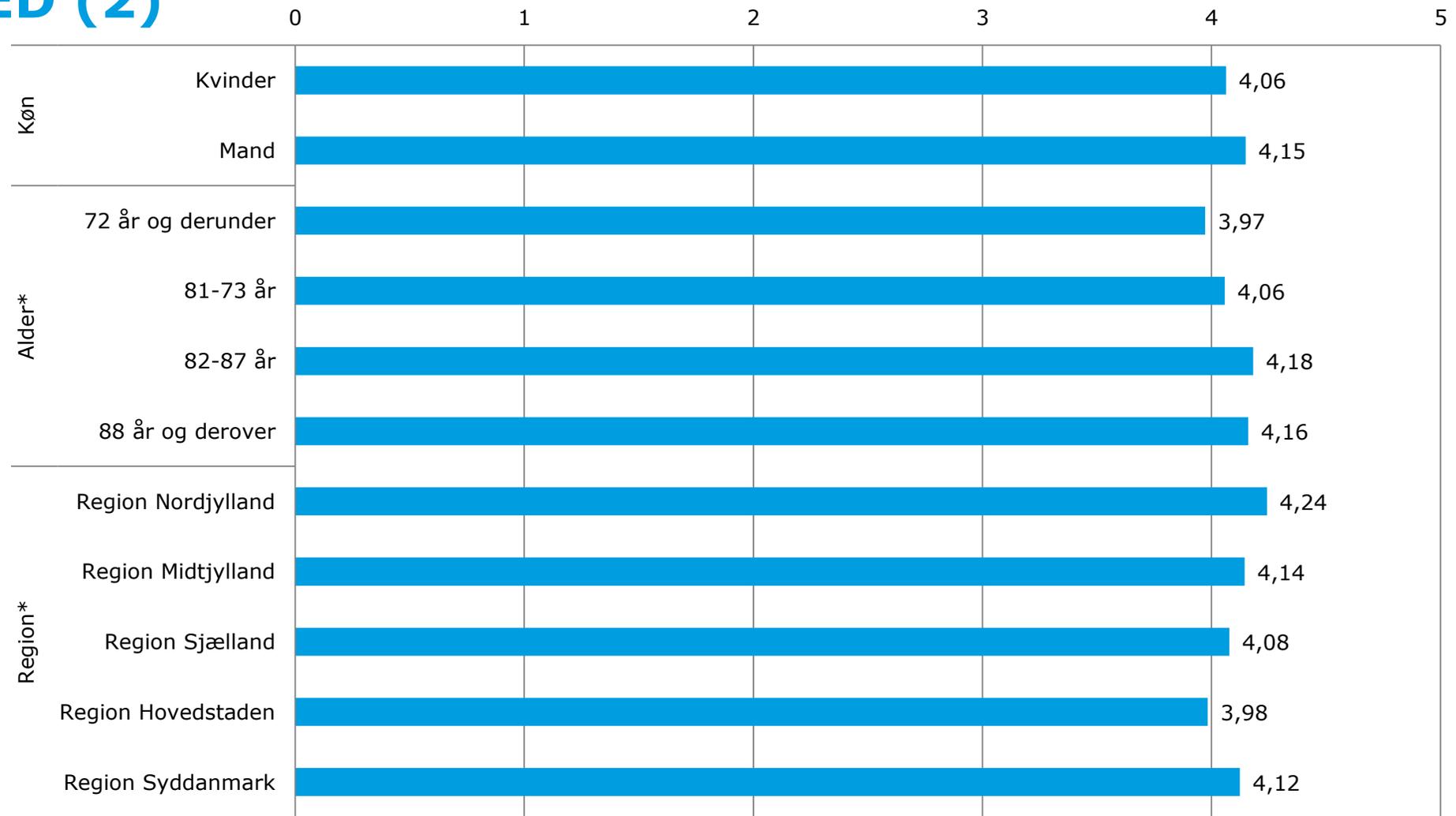
Det er samtidig mellem grupper af hjemmeplejebraugere opdelt på vurdering af eget helbred, at den største forskel i samlet tilfredshed forefindes. Den mindste forskel findes mellem brugere opdelt på, hvorvidt de bor alene.

3

Opdelt på vurdering af eget helbred, er det de hjemmeplejebraugere, som betegner deres nuværende helbred som *meget godt*, der har den højeste samlede tilfredshed. Den er på 4,53. Hjemmeplejebraugere, som betegner deres nuværende helbred som *meget dårligt*, har den laveste samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Forskellen er på 0,98, og den er statistisk signifikant.

4

BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (2)



KOMMENTARER TIL BAGGRUNDSFAKTORERNES INDVIRKNING PÅ SAMLET TILFREDSHED (2)

Der er statistisk signifikante forskelle i hjemmeplejebrugernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen, når de opdeles på alder og region.

Opdelingen af hjemmeplejebrugere på region har den største variation i samlet tilfredshed.

1

Forskellene i tilfredshed opdelt på køn er ikke statistisk signifikant.

2

Hjemmeplejebrugerne i Region Nordjylland har en samlet tilfredshed på 4,24, hvilket er den højeste tilfredshed når der opdeles på region. Den laveste tilfredshed opdelt på region findes blandt hjemmeplejebrugere i Region Hovedstaden. Her er den samlede tilfredshed 0,26 lavere, og forskellen er statistisk signifikant.

3

Opdelt på alder har hjemmeplejebrugere på 82-87 år samt 88 år og derover en statistisk signifikant højere samlet tilfredshed med hjemmeplejen, end hjemmeplejebrugere der er 72 år og derunder.

4

06. HJEMMEPLEJE – RESULTATER PÅ TVÆRS – OPSAMLING

01

SAMLEDE RESULTATER

- 81 pct. af hjemmeplejebrugerne har svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med hjemmeplejen samlet set. Det er det samme som i 2014 og 2012.
- Man kan se en negativ udvikling på gennemsnittet af den samlede tilfredshed. I 2016 og i 2014 er gennemsnittet af den samlede tilfredshed på 4,1, hvorimod den i 2012 var på 4,2. Udviklingen i gennemsnittet fra 2012 til 2016 er signifikant.
- De fem spørgsmål som har den højeste gennemsnitlige tilfredshed, omhandler alle hjælpen til den personlige pleje.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Den største variation i samlet tilfredshed med hjemmeplejen findes når der opdeles på hvordan brugeren selv vurderer sit helbred. Når der opdeles på region og brugerens alder er der også signifikante forskelle i den samlede tilfredshed.
- Hjemmeplejebrugere som betegner deres nuværende helbred som *meget godt* har en gennemsnitligt samlet tilfredshed på 4,53. De brugere der vurderer deres helbred som *meget dårligt* ligger på 3,55. Der giver en forskel på 0,98, og denne forskel er statistisk signifikant.



03

PRIORITERINGSKORT

- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for samlet tilfredshed?
- Hvilke områder eller emner har et forbedringspotentiale?



06. HJEMMEPLEJE – PRIORITERINGSKORT

Formål

Med henblik på at højne den samlede tilfredshed er det relevant at identificere de spørgsmål, som har en stor betydning for brugernes samlede tilfredshed, og som samtidig vurderes relativt lavt af brugerne. Ved at udpege disse spørgsmål bliver det tydeligt, hvor det er hensigtsmæssigt at sætte ind for mest effektivt at øge den samlede tilfredshed.

Læsevejledning

Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de spørgsmål, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne. Det er her spørgsmål med lav tilfredshed og stor betydning for den samlede tilfredshed vil være placeret. Det er især disse spørgsmål, som har et stort forbedringspotentiale.

Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden med de enkelte spørgsmål.

Yderligere forklaring samt metoden bag analysen kan læses sidst i rapporten under **Bemærkninger**.

Prioriteringskort på hjemmeplejeområde

Betydningsanalysen, som ligger til grund for prioriteringskortet, er blevet delt i tre dele på hjemmeplejeområdet. Det skyldes, at betydelige dele af spørgeskemaet ikke er blevet stillet til alle hjemmeplejebrugere. Spørgsmålene om den personlige pleje er kun stillet til de hjemmeplejebrugere, som modtager personlig pleje, og spørgsmålene om praktisk hjælp er kun blevet stillet til de hjemmeplejebrugere, som modtager praktisk hjælp. De resterende spørgsmål er blevet stille til alle hjemmeplejebrugere. For at undgå, at betydningsanalysen baseres på spørgsmål, som ikke er blevet besvaret af de samme hjemmeplejebrugere, deles analysen op i tre dele:

- Et prioriteringskort for spørgsmålene vedrørende den personlige pleje
- Et prioriteringskort for spørgsmålene vedrørende den praktiske hjælp
- Et prioriteringskort for de resterende spørgsmål som er blevet stillet til alle hjemmeplejebrugere.

PRIORITERINGSKORT – HJEMMEPLEJE (1)



1. Hjælp til at gå i bad
2. Hjælp til at vaske dig
3. Hjælp til af- og påklædning
4. Hjælp til toiletbesøg
5. Hjælp til den personlige pleje samlet set

KOMMENTARER TIL PRIORITERINGSKORT – HJEMMEPLEJE (1)

Dette prioriteringskort viser den relative betydning af de forskellige aspekter vedrørende den personlige pleje på samlet tilfredshed med hjemmeplejen. Betydningen er relativ mellem aspekterne vedrørende den personlige pleje, og direkte sammenligninger på tværs af prioriteringskort er derfor ikke mulige.

1

Spørgsmål 4 om tilfredsheden med hjælp til toiletbesøg ligger i området *udfordringer*. Denne aspekts betydning for samlet tilfredshed med hjemmeplejen ligger dog meget tæt på gennemsnittet for aspekterne om personlig pleje.

2

Spørgsmål 3 om tilfredsheden med hjælp til af- og påklædning har den højeste betydning for samlet tilfredshed med hjemmeplejen. Der er et stykke ned til spørgsmål 5, om hjælp til den personlige pleje samlet set, som er spørgsmålet med den næsthøjeste betydning.

3

Spørgsmål 2 om tilfredsheden med "hjælp til at vaske dig" har den laveste betydning for samlet tilfredshed med hjemmeplejen.

4

PRIORITERINGSKORT – HJEMMEPLEJE (2)



- 6. Hjælpen til rengøring
- 7. Hjælpen til tøjvask
- 8. Hjælpen til indkøb
- 9. Den praktiske hjælp samlet set

KOMMENTARER TIL PRIORITERINGSKORT – HJEMMEPLEJE (2)

Dette prioriteringskort viser den relative betydning af aspekter vedrørende den praktiske hjælp på samlet tilfredshed med hjemmeplejen. Betydningen er relativ mellem aspekterne vedrørende den praktiske hjælp, og direkte sammenligninger på tværs af prioriteringskort er derfor ikke mulige.

1

Spørgsmål 6 om tilfredsheden med hjælpen til rengøring ligger i området *udfordringer*. Det er samtidig den aspekt, som har den laveste gennemsnitlige tilfredshed blandt spørgsmålene vedrørende den praktiske hjælp.

2

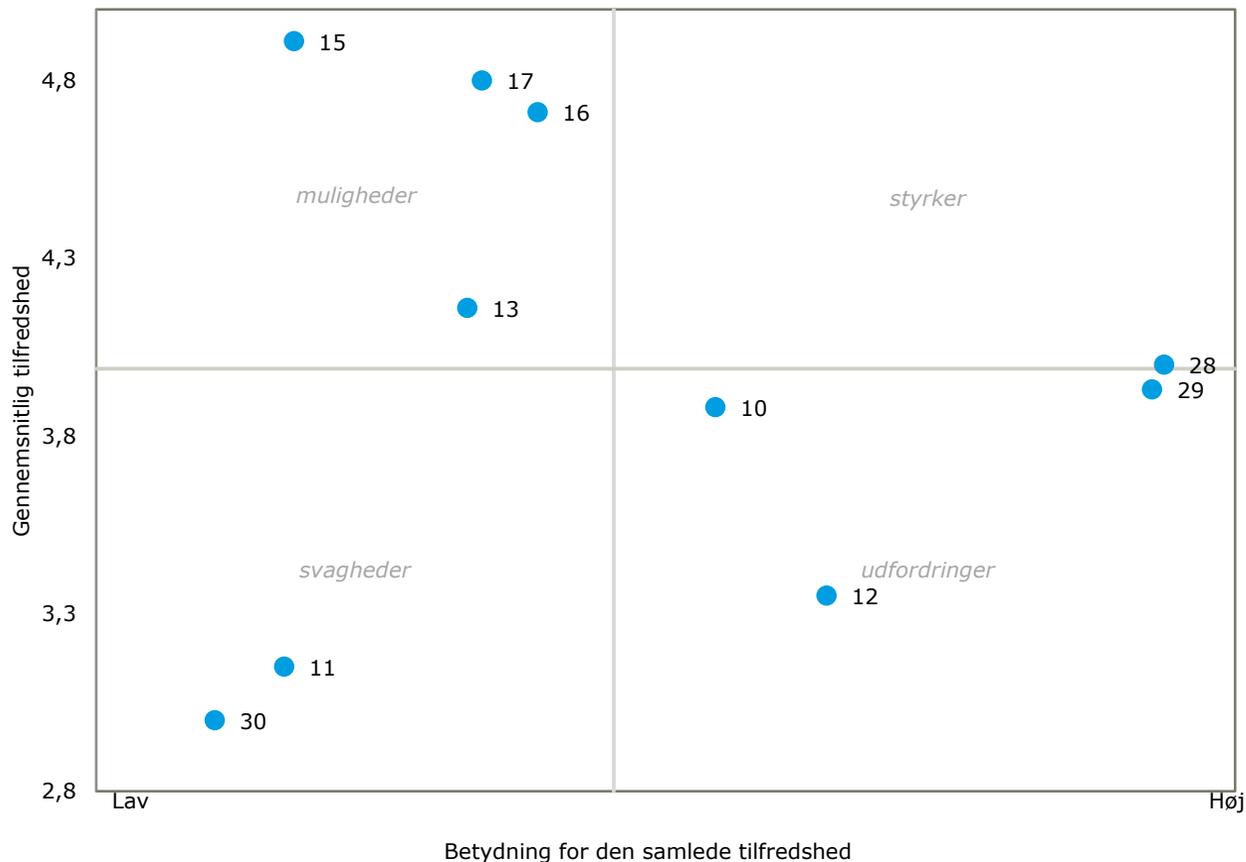
Spørgsmål 9 om tilfredsheden med den praktiske hjælp samlet set har den højeste betydning for samlet tilfredshed med hjemmeplejen. Spørgsmålet ligger på grænsen til området *udfordringer*.

3

Spørgsmål 8 om tilfredsheden med hjælpen til indkøb har den laveste betydning for samlet tilfredshed med hjemmeplejen. Det er samtidig den aspekt, som har den højeste gennemsnitlige tilfredshed.

4

PRIORITERINGSKORT – HJEMMEPLEJE (3)



- 10. Hvad synes du om maden, du får leveret?
- 11. Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?
- 12. Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?
- 13. Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?
- 15. Er hjælperne venlige overfor dig?
- 16. Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?
- 17. Udviser hjælperne respekt over for dig?
- 28. Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpne som muligt i forhold til personlig pleje?
- 29. Hvad synes du om medarbejdernes støtte til at gøre dig så selvhjulpne som muligt i forhold til praktiske gøremål?
- 30. Hvordan har din evne til at klare dig selv i de daglige gøremål udviklet sig under hjemmeplejeindsatsen?

KOMMENTARER TIL PRIORITERINGSKORT – HJEMMEPLEJE (3)

Spørgsmålene ligger relativt spredt i forhold til både gennemsnitlig tilfredshed og betydning for samlet tilfredshed. Området *styrker* indeholder dog kun et spørgsmål.

1

Der ligger tre aspekter i området udfordringer, hvoraf to af disse har størst forbedringspotentiale. Det er spørgsmål 10 (maden) og 12 (forskel i hjælpernes kvalitet).

Spørgsmål 29 vedr. "støtte til at gøre dig så selvhjulpen som muligt" scorer en gennemsnitlig tilfredshed, som er tæt på gennemsnittet.

2

Spørgsmål 28 og 29 om medarbejdernes støtte til at gøre brugeren så selvhjulpen som muligt i forhold til personlig pleje og praktiske gøremål, har størst betydning for samlet tilfredshed. Spørgsmål 28 ligger lige over den gennemsnitlige samlede tilfredshed, hvor spørgsmål 29 ligger lige under.

3

Spørgsmål 30 om hvordan brugerens evne til at klare sig selv i de daglige gøremål har udviklet sig under hjemmeplejeindsatsen, er det spørgsmål med den laveste betydning for samlet tilfredshed med hjemmeplejen. Det er samtidig det spørgsmål, som har den laveste gennemsnitlige tilfredshed.

4

06. HJEMMEPLEJE – PRIORITERINGSKORT – OPSAMLING

01

SAMLEDE RESULTATER

- 81 pct. af hjemmeplejebrugerne har svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* til spørgsmålet om tilfredsheden med hjemmeplejen samlet set. Det er det samme som i 2014 og 2012.
- Man kan se en negativ udvikling på gennemsnittet af den samlede tilfredshed. I 2016 og i 2014 er gennemsnittet af den samlede tilfredshed på 4,1, hvorimod den i 2012 var på 4,2. Udviklingen i gennemsnittet fra 2012 til 2016 er signifikant.
- De fem spørgsmål som har den højeste gennemsnitlige tilfredshed, omhandler alle hjælpen til den personlige pleje.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Den største variation i samlet tilfredshed med hjemmeplejen findes når der opdeles på hvordan brugeren selv vurderer sit helbred. Når der opdeles på region og brugerens alder er der også signifikante forskelle i den samlede tilfredshed.
- Hjemmeplejebrugere som betegner deres nuværende helbred som *meget godt*, har en gennemsnitligt samlet tilfredshed på 4,53. De brugere der vurderer deres helbred som *meget dårligt* ligger på 3,55. Der giver en forskel på 0,98, og denne forskel er statistisk signifikant.



03

PRIORITERINGSKORT

- Vedr. den personlige pleje er der ikke nogen aspekter i området *udfordringer*, men spørgsmål 4 om hjælpen til toiletbesøg bør observeres, da ligger på grænsen til området *udfordringer*.
- Vedr. den praktiske hjælp er der et emne i området *udfordringer*. Dette er spørgsmålet om hjælpen til rengøring. Den praktiske hjælp samlet set ligger på den gennemsnitlige samlede tilfredshed.
- Vedr. de praktiske forhold, ligger der tre aspekter i området *udfordringer*, hvoraf to af disse har størst forbedringspotentiale. Det er spørgsmål 10 (maden) og 12 (forskell i hjælpernes kvalitet).



07. METODE – OM GENNEMFØRELSEN AF UNDERSØGELSEN

Stikprøverne og spørgeskemaet

- Undersøgelserne på dagtilbuds- og SFO-området er baseret på tilfældigt udtrukne stikprøver fra CPR-registret.
- Undersøgelserne på hjemmeplejeområdet er baseret på CPR-numre udtrukket fra Danmarks Statistiks hjemmehjælpsregister.
- Rambøll har gennemført dataindsamlingen på dagtilbuds- og SFO-området. Dataindsamling på hjemmeplejeområdet er blevet gennemført af Danmarks Statistik.
- For at lette besvarelsen blandt forældre, der ikke taler særligt godt dansk, har spørgeskemaet på dagtilbuds- og SFO-området, ud over dansk, været tilgængeligt på engelsk, arabisk, farsi, tyrkisk, somali, polsk og urdu.

Indsamlingsmetode og -periode

- På dagtilbuds- og SFO-området er dataindsamlingen gennemført som en kombination af internetbesvarelser og telefoninterview i perioden 26. april til 3. juni 2016. Forældrene har i hele perioden haft adgang til en hotline hos Rambøll via e-mail og telefon.
- På hjemmeplejeområdet er dataindsamlingen gennemført som en kombination af telefoninterview og papirspørgeskema i perioden 6. maj til 6. juni 2016.

Udsendelse af breve og telefonisk opfølgning på dagtilbuds- og SFO-området

- Forældrene til de udtrukne børn fik tilsendt invitationsbreve med individuelt log-in til et elektronisk spørgeskema på internettet.
- Efter tyve dage blev der sendt påmindelsesbreve ud til de forældre, som ikke havde besvaret skemaet.
- I perioden 9. maj – 3. juni 2016 blev der gennemført telefonisk opfølgning blandt de forældre, som ikke havde besvaret skemaet.

SVARPROCENTER FORDELT PÅ MÅLGRUPPER OG RELEVANTE BAGGRUNDSOPLYSNINGER

Populations-, stikprøvestørrelser og svarprocenter findes i tabellerne på de næste sider.

Tabel 1. Stikprøvestørrelse og svarprocenter pr. målgruppe

Målgruppe	CPR	Stikprøve	Antal svar	Udenfor målgruppen	Svarprocent
Dagtilbud	010110-310715	3.383	1.688	255	57 pct.
SFO	010106-311209	3.377	1.612	324	57 pct.
Hjemmeplejen	*****-300498	3.200	1.757	180	61 pct.

SVARPROCENTER FORDELT PÅ REGION

Tabel 2. Svarprocenter fordelt på region

	Dagtilbud		SFO	
Region	Population / Udtræk	Svarprocent	Population / Udtræk	Svarprocent
Region Nordjylland	10 pct.	10 pct.	10 pct.	10 pct.
Region Midtjylland	23 pct.	25 pct.	23 pct.	25 pct.
Region Syddanmark	20 pct.	21 pct.	21 pct.	19 pct.
Region Hovedstaden	34 pct.	32 pct.	31 pct.	31 pct.
Region Sjælland	13 pct.	13 pct.	15 pct.	15 pct.

SVARPROCENTER FORDELT PÅ ALDER OG KØN

Tabel 3. Svarprocenter fordelt på alder og køn

	Dagtilbud	
Alder og køn	Population / Udtræk	Svarprocent
0 år	11 pct.	3 pct.
1 år	16 pct.	17 pct.
2 år	16 pct.	18 pct.
3 år	16 pct.	19 pct.
4 år	17 pct.	19 pct.
5 år	18 pct.	18 pct.
6 år	6 pct.	6 pct.
Piger	49 pct.	48 pct.
Drenge	51 pct.	52 pct.

	SFO	
Alder og køn	Population / Udtræk	Svarprocent
6 år	16 pct.	18 pct.
7 år	25 pct.	28 pct.
8 år	25 pct.	26 pct.
9 år	25 pct.	22 pct.
10 år	8 pct.	6 pct.
Piger	49 pct.	50 pct.
Drenge	51 pct.	50 pct.

BEMÆRKNINGER TIL PRIORITERINGSKORT (1)

For at styrke den samlede tilfredshed er det vigtigt at fokusere på både styrker og udfordringer.

I figuren nedenfor vises en illustration af sammenhængen mellem tilfredshed og de forskellige spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed. Størst effekt opnås ved at gøre en indsats på de spørgsmål, der er vist under "Udfordringer", og fastholde spørgsmål vist under "Styrker".

Det er vigtigt at understrege, at insignifikante spørgsmål (dvs. spørgsmål som i denne statistiske model ikke har en entydig sammenhæng med forældrenes samlede tilfredshed) ikke bliver illustreret i selve prioriteringskortet. Prioriteringskortet kan ikke sammenlignes på tværs af institutioner/områder.

Udfordringer

(lav tilfredshed og stor betydning)

Ved at arbejde med udfordringerne opnås umiddelbart den største positive effekt på den samlede tilfredshedsscore.

Styrker

(høj tilfredshed og stor betydning)

Ved at fastholde styrkerne kan den samlede tilfredshedsscore vedligeholdes og evt. forbedres.

Svagheder

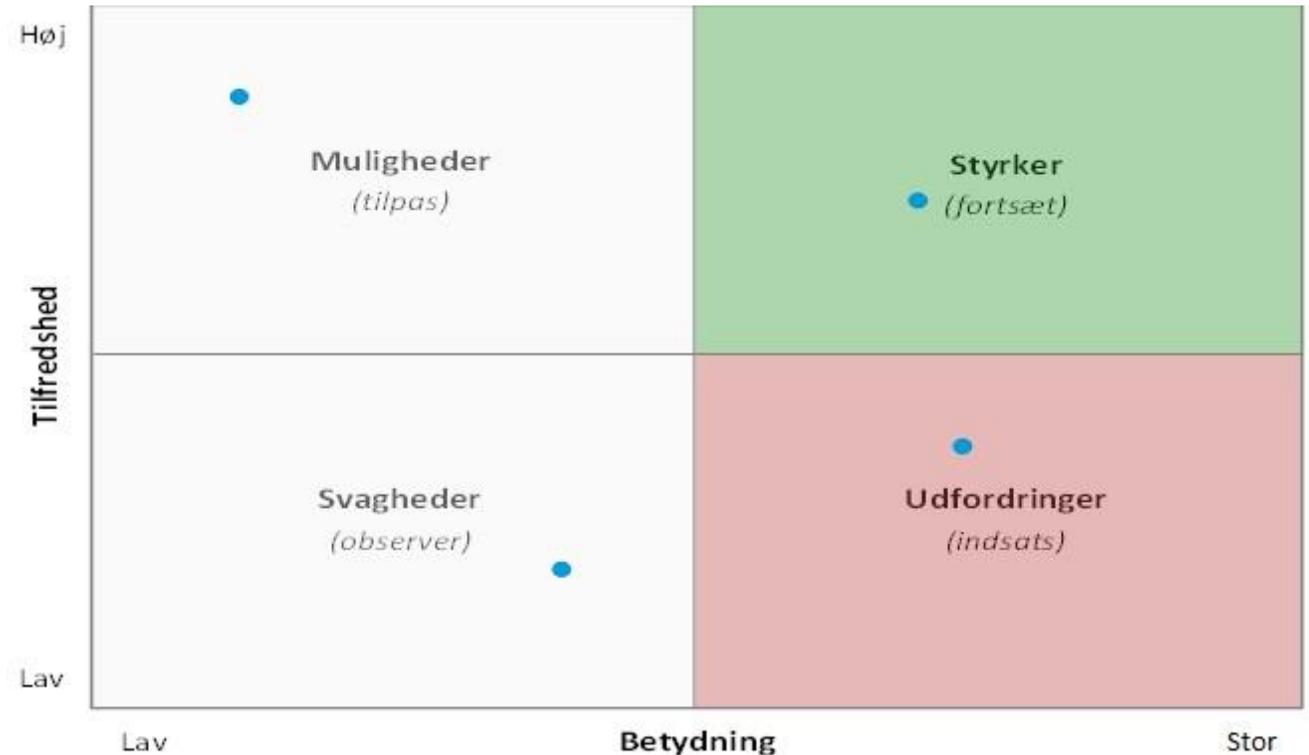
(lav tilfredshed og lav betydning)

Observer svaghederne, idet faktorerne kan blive fremtidige udfordringer, hvis de får større betydning for tilfredsheden med institutionen.

Muligheder

(høj tilfredshed og lav betydning)

Det er ikke oplagt at skabe forbedringer på spørgsmål under "Muligheder", idet der allerede er en høj tilfredshed og lav betydning for den samlede tilfredshedsscore. Øges fokus på disse spørgsmål, kan "Muligheder" dog blive til "Styrker".



BEMÆRKNINGER TIL PRIORITERINGSKORT (2)

Metode til udregning af prioriteringskort

På baggrund af spørgerammen er der blevet foretaget en række statistiske beregninger. De spørgsmål som indgår i beregningerne, er spørgsmål som relaterer sig til tilfredsheden med dagtilbuddet/SFO'en eller hjemmeplejen, og som samtidig er stillet til alle børn.

Spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed er beregnet via en korrelationsanalyse, hvor det enkelte spørgsmåls betydning beregnes i forhold til betydningen af de andre spørgsmål. Metoden, der er anvendt, er en *relative weight analyse*, hvor det enkelte spørgsmåls andel af den totale forklaringskraft udregnes. Fordelen ved denne metode i forhold til eksempelvis regressions analyse er, at relative weight analyse tager højde for korrelation imellem de forklarende variable (multikollinearitet) i beregningen af det enkelte spørgsmåls betydning. Dette medfører at det bliver muligt at sammenligne og tolke på de enkelte spørgsmåls betydning for den overordnede tilfredshed.

Den statistiske analyse af spørgsmålenes betydning er efterfølgende blevet koblet med de enkelte spørgsmåls gennemsnit, hvorved de kan placeres i prioriteringskortet. Det betyder, at man kan identificere mulige forbedringspotentialer. Hvis der observeres spørgsmål med et relativt lavt gennemsnit og en stor betydning, vil det tyde på, at der er et potentiale for at forbedre den samlede tilfredshed.