



BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Forældretilfredshedsundersøgelse 2019

Undersøgelse af forældrenes tilfredshed med
Hillerød Kommunes dagtilbud

Antal besvarelser: 569

Svarprocent: 23,32%

Hillerød 2019



Introduktion

Hillerød Kommune har i 2019 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt forældre til børn i dagtilbud (daginstitutioner, dagpleje og særlige dagtilbud). Rapporten omfatter alle kommunale og selvejende fagtilbud og viser tilfredsheden i kommunen i 2019 sammenlignet med tilfredsheden i kommunen i 2017.

Resultaterne sammenlignes desuden med det samlede landsgennemsnit for brugertilfredsheden i 2017. Rapporten giver således både indblik i, om tilfredsheden i kommunen er steget eller faldet i forhold til 2017, og om tilfredsheden ligger over eller under niveauet for landet som helhed.

Rapportens opbygning

På forsiden fremgår årstallet for gennemførelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen samt antal besvarelser og svarprocenten for kommunen. Fra side 3 og frem vises resultater på de spørgsmål i undersøgelsen, der knytter sig til tilfredshed og vurdering af kommunen.

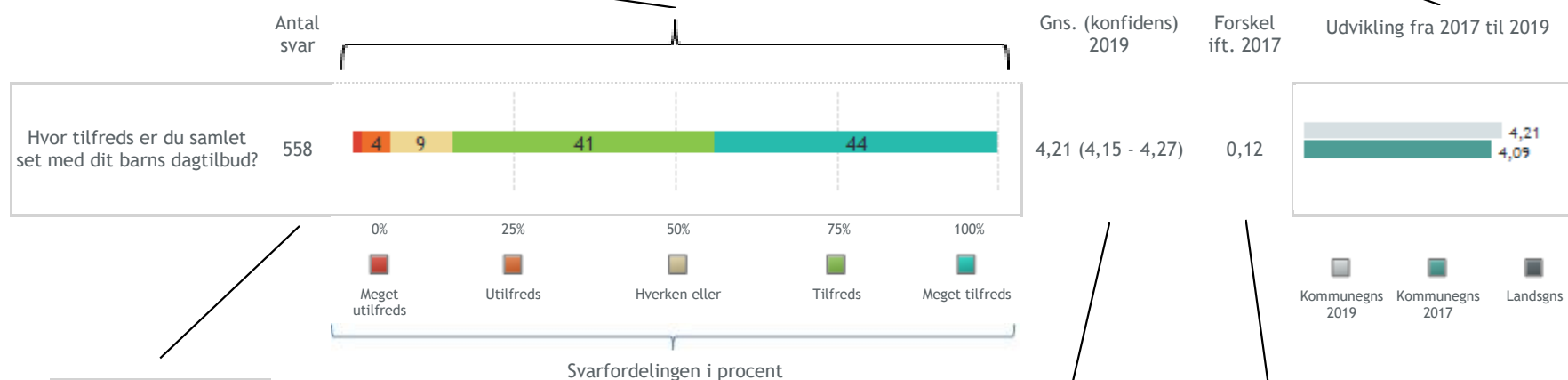
Indledningsvist vises udviklingen i den samlede tilfredshed i kommunen. Herefter vises de fem spørgsmål, hvor der er de største positive ændringer i tilfredsheden og dernæst de fem spørgsmål med de største negative ændringer i tilfredsheden. Efterfølgende vises svarfordelingen og den gennemsnitlige tilfredshed på hvert af de enkelte spørgsmål. De enkelte spørgsmål sammenlignes desuden med tilfredsheden målt i 2017 samt landsgennemsnittet i 2019. Til slut i rapporten kan man se en oversigt over den samlede tilfredshed med dagtilbud i hele kommunen samt opdelt pr institution.

På næste side er der en læsevejledning med forklaringer til graferne.

LÆSEVEJLEDNING

I rapporten vises svarfordelingen på de enkelte svarkategorier, som går fra en skala fra 1 til 5 hvor 1 er "meget utilfreds" (rød) og 5 er "meget tilfreds" (grøn). Besvarelser med "ved ikke" indgår ikke i resultatberegningen. I det viste eksempel har 2 pct. svaret "meget utilfreds", 4 pct. har svaret "utilfreds", 9 pct. har svaret "hverken eller", 41 pct. har svaret "tilfreds" og 44 pct. har svaret "meget tilfreds". Hvis procentantallet er under 3, vil det ikke blive vist af hensyn til figurens overskuelighed. Procentsatserne inden for et spørgsmåls svarfordeling vil ikke altid summere til 100 pct., da decimalerne er afrundet.

Til højre for svarfordelingsfiguren sammenlignes resultaterne for kommunens undersøgelser med den nyeste landsundersøgelse. Tallet der er angivet ud fra søjlerne er gennemsnitsscoren for spørgsmålet i de enkelte undersøgelser



558 personer har svaret på spørgsmålet.

Gennemsnitsscoren og i parentes ses konfidensintervallet for gennemsnitsscoren. Konfidensintervallet beregnes, såfremt svarprocenten er under 100, og er et sikkerhedsinterval, der angiver det interval omkring gennemsnittet, hvor den sande middelværdi - dvs. hvis svarprocenten var 100 - må formodes at befinde sig. Konfidensintervallet angives som 95 pct., hvilket vil sige at man kan være 95 pct. sikker på, at den "sande" værdi for hele modtagergruppen ligger inden for det angivne konfidensinterval. I eksemplet er konfidensintervallet mellem 4,15 og 4,27, dvs. at der er 95 pct. sandsynlighed for, at hvis alle i modtagergruppen havde besvaret spørgsmålet, så ville gennemsnitsscoren for spørgsmålet ligge mellem 4,15 og 4,27.

Forskel i forhold til undersøgelsen foretaget i 2017.



UDVIKLING I DEN SAMLEDE TILFREDSHED



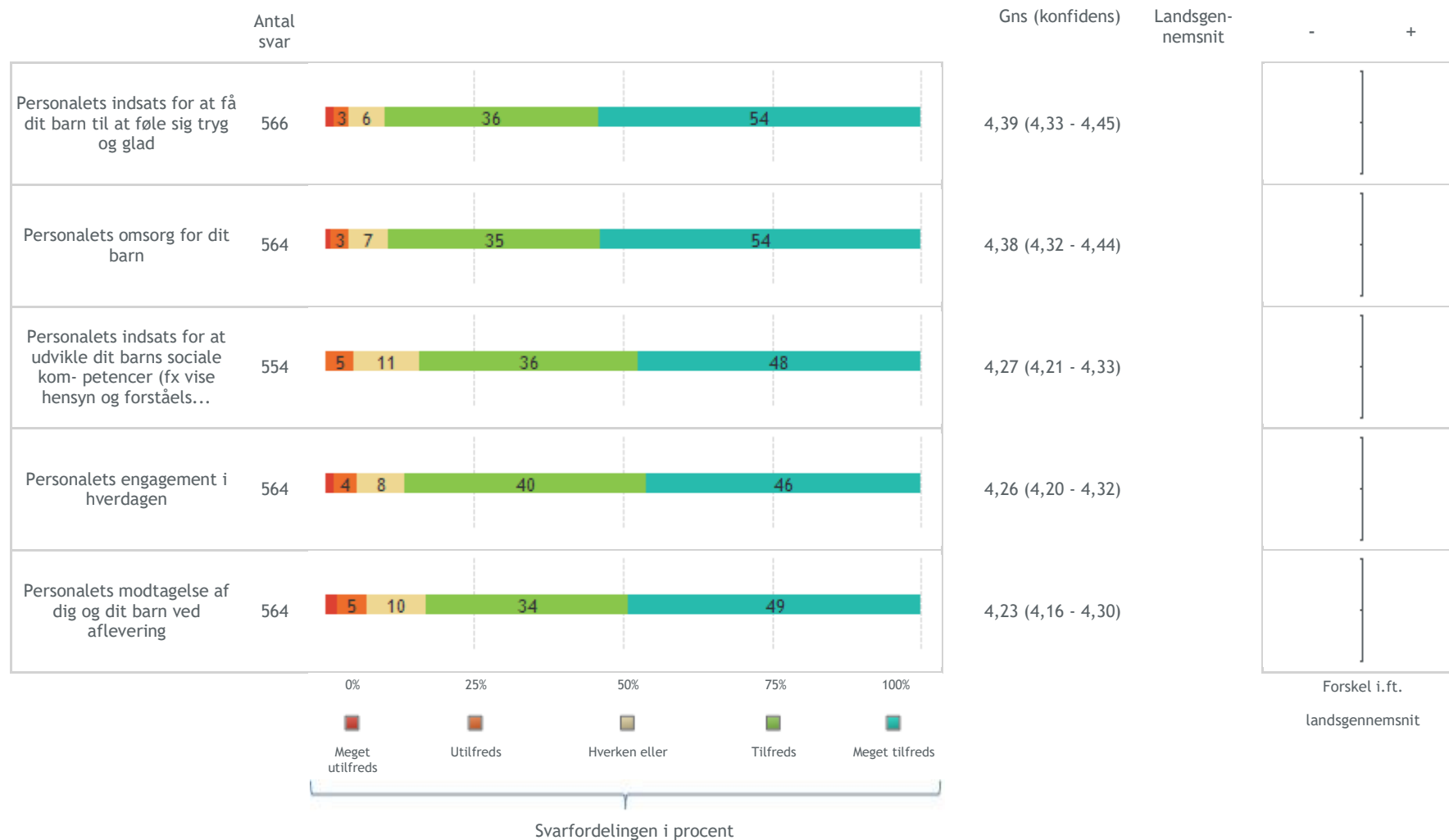
STØRSTE ÆNDRINGER

Nedenfor fremgår først de fem spørgsmål vedr. tilfredshed, som har den største ændring i forhold til den sidste undersøgelse.

| | | | |
|----------------------------|--|--|------|
| Største positive ændringer | Tilfredshed med den pædagogiske indsats | Personalet pædagogiske indsats i forhold til dit barn | 0,20 |
| | Tilfredshed med den pædagogiske indsats | Aktiviteterne uden for dagtilbuddet, fx udflugter i skoven | 0,19 |
| | Tilfredshed med samarbejdet med personalet | Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering | 0,18 |
| | Tilfredshed med den pædagogiske indsats | Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og ...) | 0,18 |
| | Tilfredshed med den pædagogiske indsats | Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad | 0,17 |

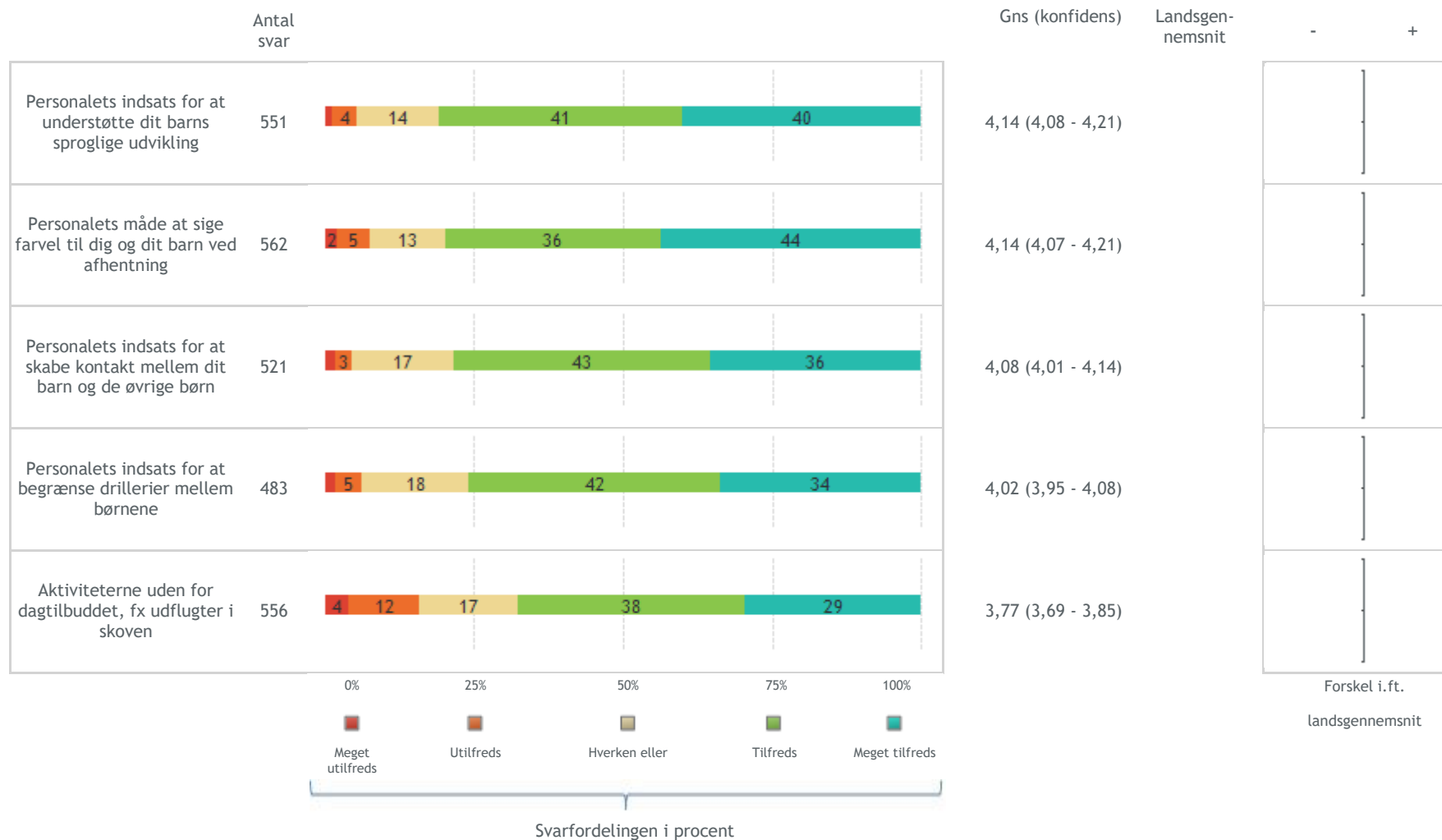
DE FEM HØJESTE VURDERINGER

Nedenfor fremgår de fem spørgsmål vedr. tilfredshed som er vurderet højest.



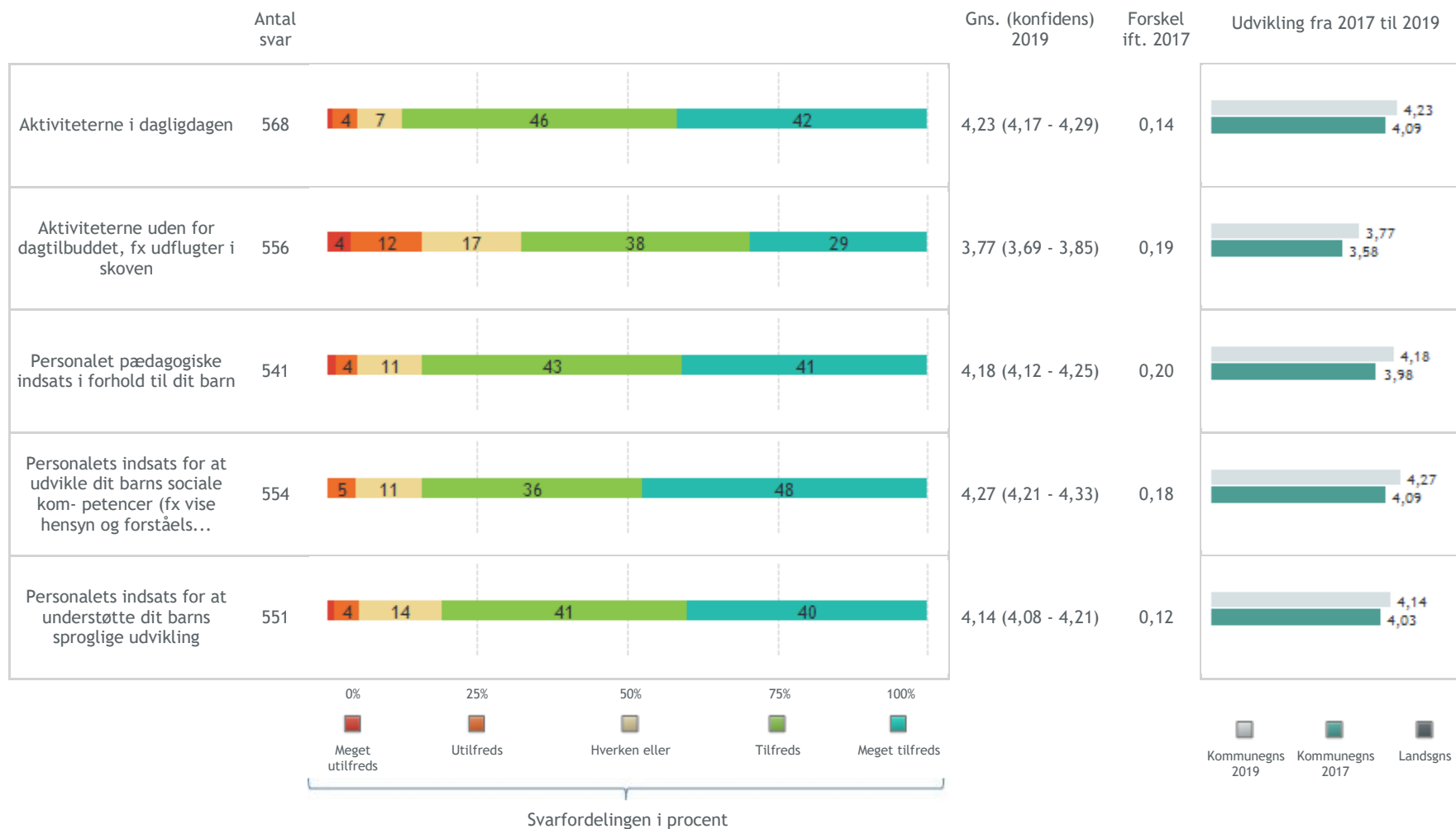
DE FEM LAVESTE VURDERINGER

Nedenfor fremgår de fem spørgsmål vedr. tilfredshed som er vurderet lavest.



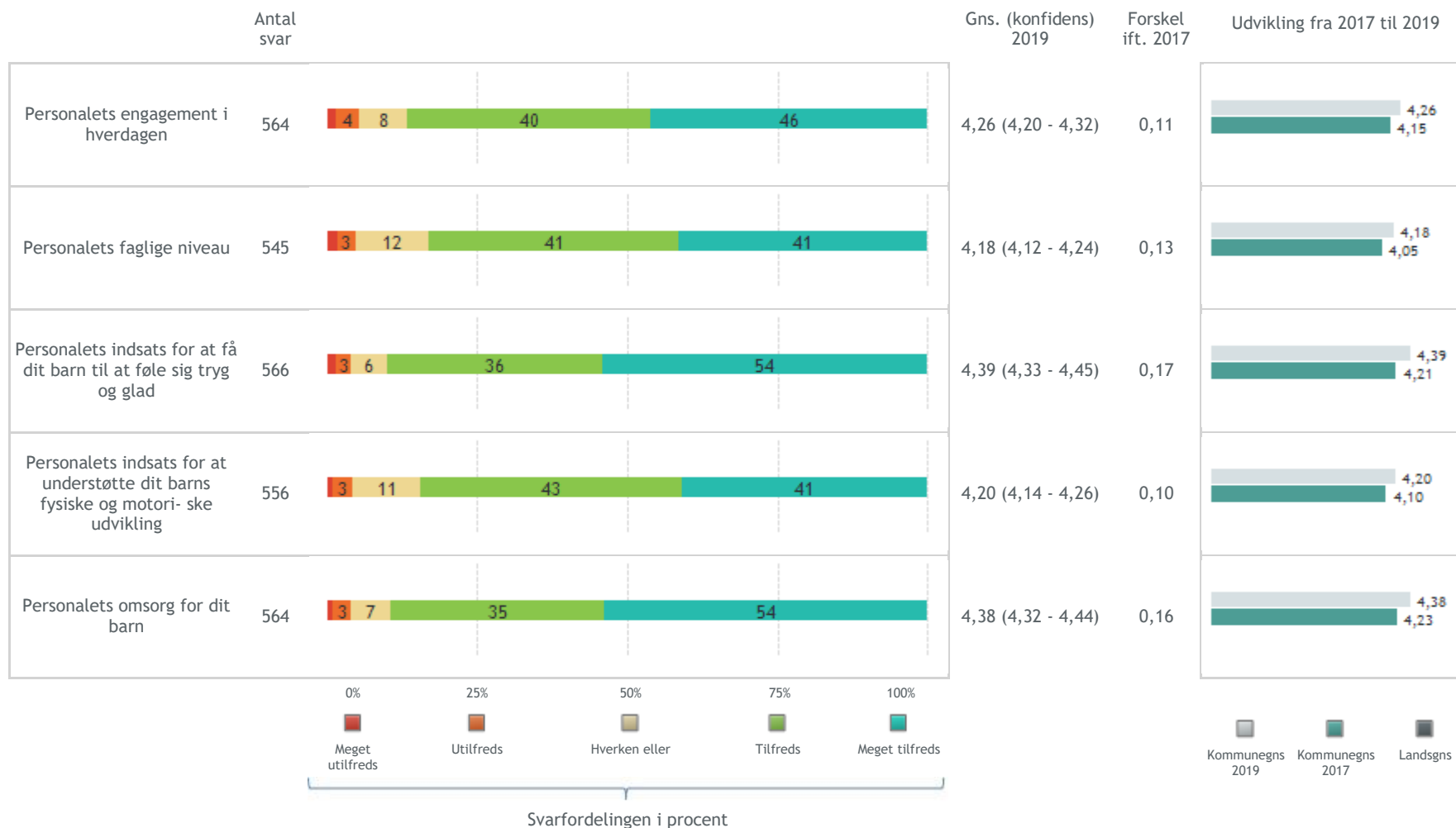


TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS



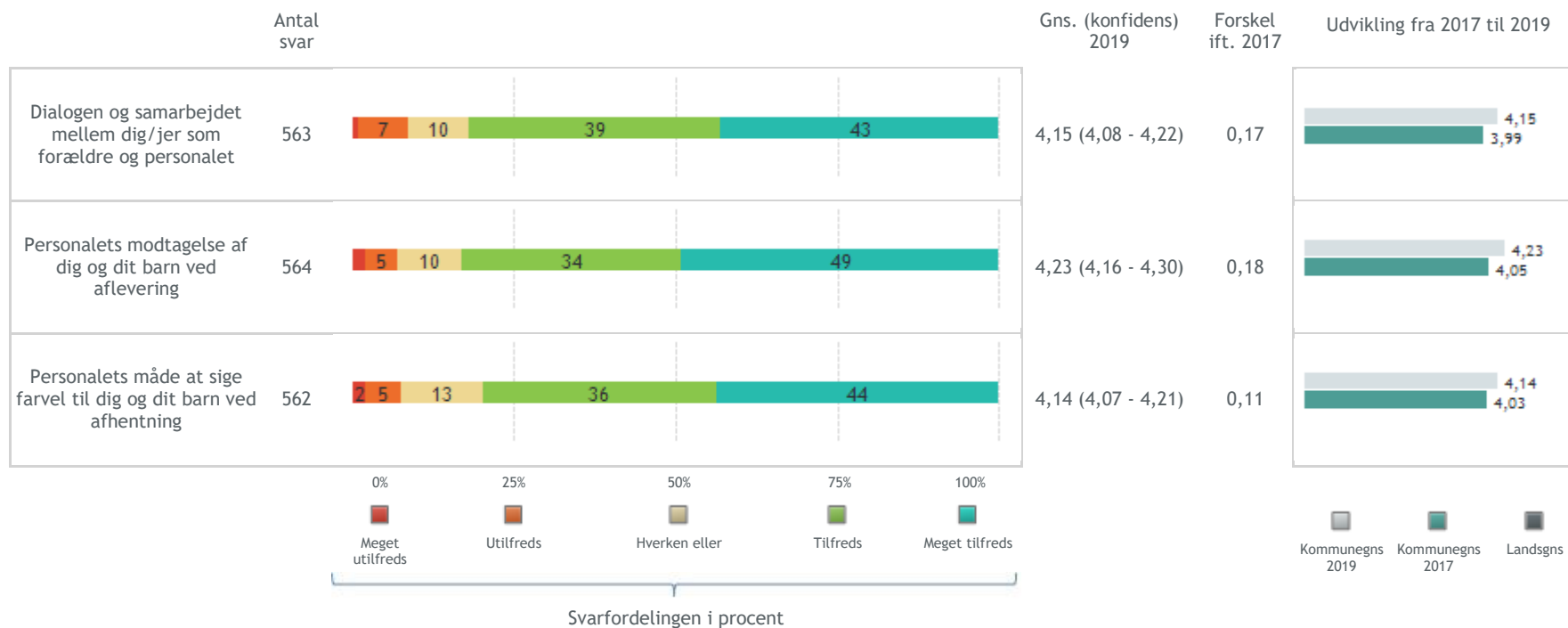


TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS



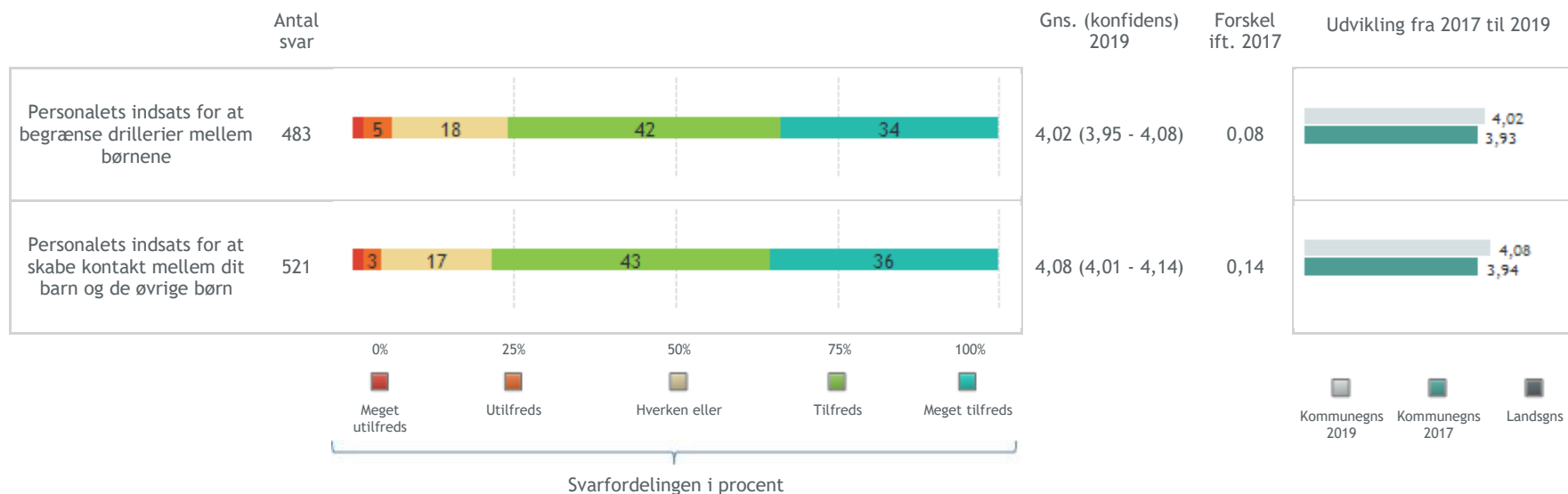


TILFREDSHED MED SAMARBEJDET MED PERSONALET



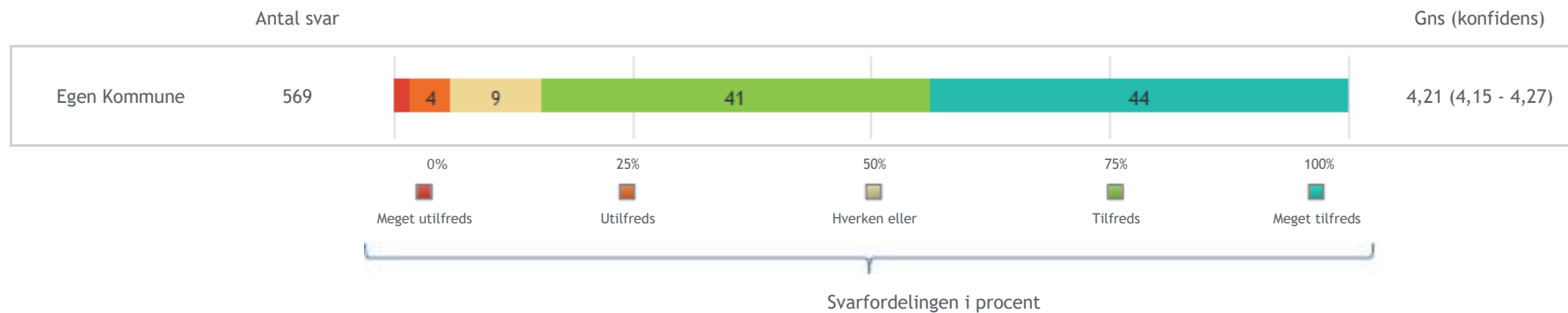


TILFREDSHED MED RELATIONERNE BØRNENE IMELLEM





DEN SAMLEDE TILFREDSHED FOR HELE KOMMUNEN



DEN SAMLEDE TILFREDSHED FOR HELE KOMMUNEN og PR. INSTITUTION

| | Antal svar | | Gns (konfidens) |
|------------------------------------|------------|--|--------------------|
| Hillerød | 558 | | 4,21 (4,15 - 4,27) |
| Arresø Børnehus | 6 | | 4,5 (N/A) |
| Børnebyens daginstitutioner | 27 | | 4,11 (3,82 - 4,40) |
| Børnehjørnet ved Hillerød Hospital | 10 | | 3,3 (2,64 - 3,96) |
| Børnehuset Elva | 38 | | 4,71 (4,57 - 4,85) |
| Børnehuset Gartneriet | 23 | | 4,3 (4,03 - 4,58) |
| Børnehuset Kildedalen | 31 | | 4,06 (3,78 - 4,35) |
| Børnehuset Labyrinten | 59 | | 4,2 (4,06 - 4,35) |
| Børnehuset Troldehøjen | 7 | | 4,57 (N/A) |



| | | | | | | |
|------------------------|----|----|-----|----|----|--------------------|
| Børnestien | 14 | 7 | 14 | 57 | 21 | 3,93 (3,50 - 4,35) |
| Chili | 19 | 5 | 63 | 32 | | 4,26 (4,05 - 4,47) |
| De tre huse | 12 | 8 | 33 | 42 | 17 | 3,67 (3,18 - 4,15) |
| Den Kommunale Dagpleje | 11 | | 18 | 82 | | 4,82 (4,58 - 5,06) |
| Eventyrhuset | 26 | 8 | 38 | 54 | | 4,46 (4,25 - 4,68) |
| Firkløverens Børnehus | 29 | 7 | 52 | 41 | | 4,34 (4,17 - 4,52) |
| Gadevang Asyl | 21 | 5 | 14 | 81 | | 4,76 (4,58 - 4,94) |
| Georgs Vuggestue | 15 | | 27 | 73 | | 4,73 (4,53 - 4,93) |
| Georgs Æske | 10 | | 100 | | | 5 (5,00 - 5,00) |
| Grønnevang Børnehus | 15 | 13 | 47 | 13 | 27 | 2,53 (2,03 - 3,04) |



| | | | | | | | |
|------------------------------|----|----|----|----|--------------------|--------------------|--------------------|
| Klostervangen | 11 | 9 | 36 | 55 | 4,45 (4,06 - 4,85) | | |
| Kornvænget | 8 | 13 | 25 | 63 | 4,5 (N/A) | | |
| Lønhuset | 4 | 25 | 25 | 50 | 3,25 (N/A) | | |
| Margrethevejens Vuggestue | 25 | | 36 | 64 | 4,64 (4,52 - 4,76) | | |
| Munkeengen | 7 | 14 | 57 | 29 | 4 (N/A) | | |
| Myretuen | 5 | | 60 | 40 | 4,4 (N/A) | | |
| Ny Hammersholt Børnehus | 22 | 5 | 5 | 18 | 45 | 27 | 3,86 (3,50 - 4,23) |
| Nødebo Børnehus | 22 | 5 | 5 | 32 | 59 | 4,45 (4,20 - 4,71) | |
| Sommerengen | 22 | 5 | 55 | 41 | 4,36 (4,14 - 4,58) | | |
| Spiralen | 17 | 24 | 24 | 41 | 12 | 3,18 (2,58 - 3,77) | |

