



Svar på spørgsmål til brug for samtale om forældretilfredshedsundersøgelsen

14. februar 2017

Børneområdet

Institution Birkehaven: Hus:
Kongebroen

Sagsbehandler:
Helle Erforth Ambus
Tlf. 45 81 07 79
HEAM@rudersdal.dk

1. Den pædagogiske indsats

Spørgsmålet med den højeste tilfredshedsprocent:

"Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad"

Hvad har betydning for den høje tilfredshedsprocent?

"Man kan mærke det. Personalets kultur, at de engagerer sig. Når man svarer *tilfreds* eller *meget tilfreds*, er det tegn på en grundfølelse af, at personalet kan lide børnene og vil dem det godt"

"Når man hører at de [personalet] taler sammen og har en god tone, virker glade for deres arbejde."

"Det er jo sådan, at hvis personalet kan få mig til, at føle mig tryk, så er mit barn også trykt"

"Jeg ser også på hvordan de andre børn, bliver taget sig af, hvis et barn bliver trøstet og hjulpet på en god måde, så stoler jeg på, at det også sker med mit barn"

Alle udsagnene er meget personlige oplevelser, der viser, at overgangen fra hjemmet til børnehuset, er "nøgle-situationer" Hvis der er en følelse af tryk og glæde, er det tegn på at der kan udvises tillid, og dermed er der skabt mulighed for at personalet kan etablere en positiv relation til børn og forældre. Mange af forældrene i huset vurderer at personalet er i stand til at skabe positive relationer.

"Når personalet fortæller om mit barn, kan jeg genkende det. Vi ser barnet på samme måde. Det er troværdigt, når de fortæller at han har grædt, eller haft det sjovt."

"Jeg fik en dag en sms om at han havde det godt, efter en svær aflevering. Det var bare super, ikke at jeg forventer det hver gang, men her var det bare helt rigtigt."

Forældrerådet udtrykker at de oplever en troværdig kommunikation, hvor personalet virker sikre på det de gør, og samtidig er ærlige.

"Troværdighed handler om at man *"ikke må lyve"*".

"Personalet fik mig til at tro på, at det hele var ok, også når hun græd og var ked af det."

Vedrørende opstart i huset siger en forælder, at: "En sikker plan for hvordan barnet modtages, virker beroligende. Vi skal være med som forældre, men ikke have ansvaret. I ved hvordan man gør sådan noget, med en rutineret sikkerhed, som ikke bliver upersonlig rutine, men med nærvær og opmærksomhed.

Hvor betydningsfuld er overstående pædagogiske indsats for Jer som forældre?

"Det er altafgørende!"

"Det er det allervigtigste!"

"Der er en grundlæggende tillid til at hvis børnene er trygge og glade, så følger det andet med."

Når nogle af forældrene svarer *utilfreds*, *meget utilfreds* og en meget lille del svare hverken eller, så er det tegn på at det er meget vigtigt.

"De forælder der svare meget utilfreds eller utilfreds, må have et barn der ikke trives"

Spørgsmålet med den laveste tilfredshedsprocent.

"Den tid, personalet har til dit barn"

"Det siger jo sig selv. De [personalet] er ikke mange nok, og der er for mange tidspunkter, hvor man kan se at personalet gør deres bedste, men at der bare mangler hænder."

"Der er jo det, vi kan se. Når vi aflevere og henter er det jo i yder- timerne. Og her er der jo ikke personale nok"

"Det kan også være et signal til politikkerne, om at de ikke skal skære mere på børneområdet. Frygten for at det bliver værre, end det er nu."

"Hvis der ikke er personale nok, bliver de jo også stressede, og så går det ud over børnene."

Hvor betydningsfuld er ovenstående pædagogiske indsats for Jer som forældre?

"Når der er en høj tilfredshedsprocent på tryghed og glæde, samtidig med at der svares, at der ikke er tid nok, så kan det godt tolkes som en stor ros til personalet. "De levere varen, selv om de ikke har gode muligheder for det."

"Det er åbenbart ikke betydningsfuldt nok, så ville folk nok sætte deres kryds anderledes."

"Det er jo skatte kroner, der afgør hvor mange ressourcer der er til rådighed."

Hvilke punkter ønsker forældrerådet der bliver arbejdet videre med i børnehuset?

- Modtagelsen i huset, for nye forældre og om morgenen: Professionel, sikker og venlig modtagelse. God service tone. Smil og imødekommenhed.
- Inddragelse af forældregruppen, når der kommer nye familier til huset.

2. Samarbejdet med personalet.

Spørgsmålet med den højeste tilfredshedsprocent:

"Udskiftning i personalet tilknyttet dit barn"

Hvad har betydning for den høje tilfredshedsprocent?

"Alle kender, alle børn"

"Her er stabilt personale, og når man har lært alle at kende, så er det jo bare dem, der er her. "

"Jeg kan godt lide, når der bliver sagt tydeligt "godmorgen" eller hej og så med navn. Det siger mig, at personalet kender mit barn. At jeg så ikke synes jeg kende personale, der er jo nok noget andet. Børnene er her jo mange flere timer end mig."

Hvor betydningsfuld er overstående pædagogiske indsats for Jer som forældre?

"Betydningsfuldt. Men mest betydningsfuldt når man har brug for personalet. Hvis ens barn ikke trives, er ked af det, ikke vil i børnehave. Når man er helt ny i huset."

"Dem der svarer *utilfreds* eller *meget utilfreds* har nok oplevet at de ikke er blevet hjulpet på den rigtige måde, af det rigtige personale. Måske har de mødt en vikar, der ikke har haft styr på det. Eller en fraværende pædagog, som har haft mere travlt med at tale med kollegaerne".

Spørgsmålet med den laveste tilfredshedsprocent

"Inddragelse af dig/Jer som forældre i dagtilbuddets aktiviteter"

Forældrerådet giver udtryk for, at spørgsmålet kan tolkes på flere måder, og at det der derfor vanskeligt at konkludere på svarene.

"Der er nok mange der ikke har vidst hvad de skulle svare der er også der, der er flest hverken-eller svar"

"Det er jo også spørgsmålet om man vil inddrages, eller om hvad man vil inddrages i."

"Der skal være fordi jeg gerne vil være aktiv, ikke noget pres, heller ikke et socialt pres. Det skal være ok, ikke at deltage."

"Der skal meldes klart ud, hvad der forventes af os som forældre. Skal jeg deltage, hvordan, og hvad jeg kan deltage i "

Hvor betydningsfuld er overstående pædagogiske indsats for Jer som forældre?

Den generelle vurdering er, at det ikke er specielt betydningsfuldt.”

”Men der er jo også når det går godt.

Hvis vi står over for nedskæringer og ringer vilkår for vores børn, så er det jo vigtigt at vi bliver inddraget, så vores stemme bliver hørt”

Hvilke punkter ønsker forældrerådet der bliver arbejdet videre med i børnehuset.?

- Forældrearrangementer, med fx et tema. Gode forældremøder hvor vi kommer til at lære hinanden af kende, og få noget fælleskab.
- Trivsel for alle.
- Gode forældre- og barn arrangementer, som fx sommerfesten.
- At personalet bliver ved med at være imødekommende og opmærksomme på forældre og børn der komme ind i huset, og særligt opmærksomme på nye forældre.
- Smil og navn, er noget der bare skal være der hver gang.

3. Børnegruppens trivsel

Spørgsmålet med den højeste tilfredshedsprocent:

”Dit barns forhold til de andre børn”

Hvad har betydning for den høje tilfredshedsprocent?

”Der var på et tidspunkt fnidder i pigegruppen, og Annette lavede en indsats, med at få dem til at være sammen på en god måde.

Det virkede på gruppens trivsel, og det virkede meget beroligende på os som forældre, at det var så naturligt at arbejde med det. Her var der nogen, der viste noget om de processer børnene skal igennem.”

”Jeg bliver glad når hun bliver mødt af kammaraterne om morgenen, med smil, og hej og skal vi lege.”

Hvor betydningsfuld er overstående pædagogiske indsats for Jer som forældre?

"Meget betydningsfuld. Det er jo derfor børnene er her, hvis man se bort fra at de skal passes, når vi er på arbejde, så er det jo for at lege og få kammerater og være med nogen de kan lide"

"Det er jo altafgørende at de trives sammen med de andre børn"

"Når hun gerne vil her hen om morgenen, er det jo fordi hun skal hen til de andre, hendes bedste venner"

"Det er jo tegn på at det fungerer, at der er tilfredshed med hvordan børnene har det med hinanden."

Spørgsmålet med den laveste tilfredshedsprocent

"Personalets indsats for at begrænse drillerier mellem børnene"

Hvad har betydning for den høje tilfredshedsprocent?

"Det er jo det værste man ved, når ens barn kommer hjem og sige at de er blevet drillet. Det skær i hjertet, og man vil have at det skal stoppes"

"Hvis ens barn ikke trives og ikke vil i børnehaven, så spørger man jo hvorfor, og så er det næsten altid "fordi de andre driller"

"Det er jo personalet som kan få det til at fungere, og selv om man ved at det nogle gange også er ens eget barns fejl, så har man bare ikke så mange handle muligheder "

Hvor betydningsfuld er overstående pædagogiske indsats for Jer som forældre?

Det vurderes, at det er meget betydningsfuldt.

"Jeg er da blevet mere bevidst om at mit barns oplevelser er voldsomme, men efter jeg snakkede med personalet om hendes udvikling, så blev jeg jo også klogere på hvordan det også hænger sammen.

Men jeg kan jo ikke vide det, hvis jeg ikke har mulighed for at snakke med personalet."

"Det er jo tilliden til at alt er ok, som bliver sat på prøve, når barnet er ked af det og siger at de driller. Så skal der ikke gå så mange dage med det, før man selv tvivler, og tænker, der er også bare fordi de har så travlt, og ikke har tid til at tage sig af mit barn."

"Hvis han har sagt at han er blevet drillet dagen før, og man så aflever og han græder, til et af personalet, der bare kikke lidt væk og siger " det var nok ikke så slemt" ... SÅ er det bare virkelig svært at gå med fred i sjælen."

Det er udsagn, der forklarer hvorfor den tætte kontakt til personalet er meget vigtig. Når der ikke er tæt kontakt, i de dage hvor barnet – af forskellige grunde ikke er glad for at blive afleveret, eller at være i børnehave/ vuggestuen., så vokser tvivlen på at der er nogen der hjælper barnet.

Hvilke punkter ønsker forældrerådet der bliver arbejdet videre med i børnehuse?

- Bedre "daglig" kommunikation. Dvs. man kan få snakken med personalet når man har brug for det.
- Børneruden fungere kun på nogen ting, og ikke for alle forældre, derfor skal den daglige kontakt fungerer.

Øvrige overvejelser.

Jeg som leder kan undrer mig over, at vi har forældre i huset, som bruger forældretilfredshedsundersøgelsen til at tilkendegive gennemgående meget utilfreds, uden at jeg opdager, hvem det er. Det siger mig, at der er noget kommunikation, jeg ikke modtager. Jeg er nysgerrig på om forældrerådet, som er min primær informationskilde, er repræsentativ for forældregruppen? Eller jeg ikke tillægger de henvendelse jeg får på konkrete ting, nok betydning? Er et praktisk problem, som jeg tænker løst, måske udtryk for en dybere liggende utilfredshed.?

"Vi undre os, næste alle sammen, over hvorfor det ikke er et afsnit om børneruden i forældretilfredshedsundersøgelsen. Er det fordi, man ikke vil høre, at vi ikke synes det fungerer"?

14. februar 2017

Sagsbehandler:
Helle Erforth Ambus