

## Kundbelåtenhetsförfrågan inom den svenska småbarnspedagogiken hösten 2019

Svenska förskoleverksamhets- och utbildningsnämnden 05.02.2020 § 6  
168/05.10.00/2019

Beredare

Dagvårdschef Margot Flinck, fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi

Kundbelåtenhetsförfrågan inom den svenska småbarnspedagogiken genomfördes med en elektronisk enkät på kommunens webbplats 11.11-1.12.2019. Förfrågan utfördes tillsammans med den finskspråkiga småbarnspedagogiken och kunde besvaras både på svenska och finska för båda språkgruppernas del. Förfrågan gällde både den kommunala och den privata småbarnspedagogiken.

Det totala antalet svar på kundbelåtenhetsförfrågan var 1035, (år 2018: 987). Av dessa svar var 203 (2018: 222) riktade till den svenskspråkiga småbarnspedagogiken, varav 185 (år 2018: 183) svar till den kommunala småbarnspedagogiken och 21 svar (år 2018: 37) till den privata småbarnspedagogiken. Två svar lämnades in med tanke på den svenskspråkiga kommunala klubbverksamheten och dessa svar räknas in i resultatet för den kommunala småbarnspedagogiken.

Det riktades också 80 svar till invånarparkerna inom öppen verksamhet, men de svenska svaren går inte att särskiljas från de finska. Svaren gällande invånarparkerna är inte medräknade i de 203 svar som riktades till den svenska småbarnspedagogiken.

Resultatet som beskrivs i denna rapport gäller både den kommunala och privata svenskspråkiga småbarnspedagogiken.

I förfrågan ställdes frågor rörande försöket med den avgiftsfria småbarnspedagogiken för 5-åringar och en potentiell 2-årig förskoleundervisning, invånarparker, servicesedeln, servicehandledning, starten inom småbarnspedagogiken, vårdnadshavarnas delaktighet i verksamheten, informationsgången och allmän respons om belåtenheten med de småbarnspedagogiska tjänsterna. Endast de vårdnadshavare, vars barn som varit i vård under ett år, svarade på frågorna om servicehandledningen och dagvårdsstarten.

### **Försöket med 4 timmar avgiftsfri småbarnspedagogik (barn födda 2014) och vårdnadshavarnas åsikter om en potentiell 2-årig förskoleundervisning**

Vårdnadshavarna till 5-åringar blev tillfrågade med en fråga med fritext, om vad de tycker om målet med försöket att uppnå en 2-årig förskola. De flesta av dem (77 %) var positivt inställda till en potentiell 2-årig förskoleundervisning. Enligt vårdnadshavarna kommer barnen på en mera jämlik nivå och får en bättre beredskap inför skolstarten. Några av vårdnadshavarna poängterade att det måste finnas tydliga mål för verksamheten. Andra vårdnadshavare påpekade att det är viktigt att verksamheten bygger på lek och att det är viktigt att se till att barnen inte belastas för mycket.

### **Invånarparkerna**

Invånarparkerna fick enbart positiva omdömen, medeltalet var 4.56 (skala 1–5) och ingen var missnöjd med verksamheten. På frågan om kunderna upplever de att de får tillräckligt med service på svenska svarade 22,5 %. På den frågan svarade 20 % att de får tillräckligt med tjänster på svenska medan 2,5 % ansåg att de inte får tillräckligt med tjänster på svenska. 77,5 % ansåg att de inte behöver tjänster på svenska.

### *Matbepisningen i invånarparkerna*

I juli 2019 ordnades gratis matbepisning för barn i Släntgårdens invånarpark. I de övriga parkerna ordnades inte bispisning vid samma tidpunkt. I förfrågan frågades hur många som använde den avgiftsfria bispisningen. Av dem som svarade på den här frågan (80 svar, både finska och svenska) svarade 77,5 % att de inte en enda gång använde den avgiftsfria matbispisningen, 10 % att de använde någon gång, 11,3 % varje vecka och varje gång 1,3 %. Alla som använt sig av den avgiftsfria matbispisningen var nöjda med tjänsten. Några uppgav att de ville köpa med sig hem överbliven mat.

### **Servicesedeln**

Inom den privata småbarnspedagogiken används i huvudsak servicesedel. Gällande servicesedeln svarade 44,4 % att de fått information om servicesedeln via privata daghem och 44,4 % att de fått informationen av daghemsföreståndare eller dagvårdschef. Största delen (62 %) hade valt det privata daghemmet p.g.a. daghemmets placering medan 14,3 % ville till ett privat daghem. Andra orsaker till valet var bl.a. att det var en liten enhet, tryggheten och tidigare erfarenhet av daghemmet. Nästan 95 % ansåg att servicesedeln motsvarade deras förväntningar.

### **Servicehandledningen**

Frågorna om servicehandledning besvarades av familjer som nyss börjat inom småbarnspedagogiken. På frågan om man fått servicehandledning svarade 49 % att de fått servicehandledning, medan 39,6 % svarade att de inte fått servicehandledning men att ansökan till småbarnspedagogiken fungerat bra trots det. Övriga 11 % skulle ha behövt servicehandledning, men hade inte fått det.

Av dem som fått servicehandledning var 24,5 % nöjda, 17,5 % mycket nöjda och 15 % väldigt nöjda med servicehandledningen. Av de övriga var 5,7 % rätt missnöjda och 3,8 % väldigt missnöjda, 37,5 % kunde inte säga om de var nöjda eller missnöjda.

### **Starten i småbarnspedagogiken/förskoleundervisningen**

Vårdnadshavarna uppgav att de är nöjda med den plats inom småbarnspedagogiken de fått för sitt barn. Av alla dem som besvarat enkäten var 46,2 % väldigt nöjda med den plats inom småbarnspedagogiken som deras barn fått, 32,7 % var mycket nöjda, 17,3 % var nöjda medan 3,8 % var rätt missnöjda.

Hembesöket följer principerna för fostringsgemenskapen, vilka beskrivs i planen för småbarnspedagogik. Då ett besök av läraren/barnskötaren gjorts i hemmet före barnets start i småbarnspedagogiken upplevde de flesta vårdnadshavarna att detta underlättade starten. I år svarade 43,3 % av vårdnadshavarna att ett hembesök inför starten gjorts (motsvarande 2018 var över 45,6 %). Ca 22 % (2018: 19,6%) uppgav att man blivit

erbjuden hembesök men tackat nej, medan nästan 35 % svarade att de inte erbjöds hembesök.

Även mjuklandningen i daghemmet upplevdes positivt med tanke på starten i småbarnspedagogik.

### **Delaktighet i verksamheten**

Av vårdnadshavarna var 85,8 % helt eller delvis av den åsikten att personalen respekterar familjens syn på fostran, 94,1 % var helt eller delvis av den åsikten att personalen har en förmåga att lyssna och föra dialog och 89,6 % upplever att personalen för en dialog med dem gällande barnets växande och lärande.

Av vårdnadshavarna upplevde 61,1 % att de kan vara med och påverka metoder och innehåll i verksamheten, medan 8,9 % var delvis eller helt av motsatt åsikt. Av dem som svarade upplevde 86,7 % att deras delaktighet genom fostringsgemenskap grundar sig på ömsesidig respekt. 1,5 % var delvis eller helt av motsatt åsikt. Övriga var neutralt inställda.

Av vårdnadshavarna svarade 50,2 % att de deltar i utvecklandet och förverkligandet av de småbarnspedagogiska tjänsterna. Vårdnadshavarnas delaktighet förverkligas genom att delta i möten, förfrågningar, utvecklingssamtal, föräldraföreningsverksamhet och genom dagliga diskussioner samt genom att ge feedback om verksamheten.

På frågan om det egna barnet kan påverka verksamheten i sin grupp svarade 51,2 % att barnet får påverka verksamheten medan 6,9 % ansåg att barnet inte får påverka verksamheten. Nästan 42 % av vårdnadshavarna vet inte om deras barn kan påverka verksamheten.

### **Informationsgången**

Största delen av vårdnadshavarna (83,7 % helt eller delvis av samma åsikt) ansåg att informationen gällande verksamheten är tillräcklig. De flesta som kommenterat frågan, önskar fortsatt info enbart elektroniskt. De önskade att den info som ges behöver fokuseras till enbart en infokanal, för att göra det lättare att hitta info i rätt tid.

### **Allmän respons om belåtenheten med de småbarnspedagogiska tjänsterna**

Den svenska småbarnspedagogiska verksamhetens medeltal på frågan om hur de småbarnspedagogiska tjänsterna fungerar var 4,3 (2018: 4,4, 2017: 4,4, 2016: 4,1).

Den största delen av dem som svarade på förfrågan upplevde att de småbarnspedagogiska tjänsterna fungerade bra för familjen. I de öppna svaren gavs positiv respons om småbarnspedagogiken och om det goda arbete som personalen utför i enheterna. Det framkom dock oro för personalens ork och personalbrist vid sjukfrånvaro, p.g.a. bristen på vikarier. Flera vårdnadshavare var missnöjda med kriterierna för klientavgifterna inom småbarnspedagogiken.

Beslutsförslag	Svenska förskoleverksamhets- och utbildningsnämnden beslutar anteckna resultaten av kundbelåtenhetsförfrågan inom svenska småbarnspedagogiken 2019 för kännedom.
Behandling	Dagvårdschef Margot Flinck var närvarande vid sammanträdet under behandlingen och beslutsfattandet av ärendet.
Beslut	Svenska förskoleverksamhets- och utbildningsnämnden beslutade enligt beslutsförslaget.
För kännedom	De kommunala daghemmen De privata daghemmen