

Bruker-undersøkelse

SFO

Rapport
april 2017

Nord-Aurdal barneskole



Nord-Aurdal kommune





INNHALDSFORTEGNELSE

1	Innledning	1
1.1	Hvorfor Nord-Aurdal kommune gjennomfører brukerundersøkelser	1
1.2	Gjennomføring av undersøkelsen	1
1.3	Generelt om lesing av rapporten og tolking av resultatene	1
1.4	Åpenhet, brukermedvirkning og videre oppfølging	2
2	KVALITET	3
3	RESULTATER	4
3.1	Utvalg og svarprosent.....	4
3.2	Resultat dimensjoner	4
3.3	Resultat enkeltspørsmål.....	5
3.4	Svarspredning og andel Vet ikke	9
3.5	Kommentarer	11
3.6	Hovedfunn	12
4	MÅLSETTINGER OG TILTAK	13

1 INNLEDNING

1.1 Hvorfor Nord-Aurdal kommune gjennomfører brukerundersøkelser

Nord-Aurdal kommune ønsker å yte best mulig tjenester ut fra de ressursene kommunen rår over. SFO-undersøkelsen skal gi Nord-Aurdal kommune et bilde av kvaliteten på SFO slik brukeren opplever det. Ved å gjennomføre regelmessige brukerundersøkelser kan kommunen sammenlikne resultatene sine for å se utvikling over tid. Resultatene av undersøkelsene skal være en del av kommunens kvalitetsutvikling, og de vil være grunnlag for mål og tiltak i kommunale planer.

1.2 Gjennomføring av undersøkelsen

www.bedrekommune.no er et verktøy fra Kommuneforlaget (eid av KS – Kommunesektorens organisasjon) som gir kommunene mulighet til å måle opplevd kvalitet gjennom bruker-, innbygger- og medarbeiderundersøkelser. På nettportalen kan kommuner hente ferdige undersøkelser, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater med andre kommuner.

Målgruppen for brukerundersøkelsen er foreldre og pårørende til barn i SFO. Undersøkelsen ble gjennomført i uke 2-9.

Undersøkelsen har ett spørreskjema til foreldre/foresatte. I spørreskjemaet blir de bedt om å ta stilling til ulike spørsmål knyttet til tjenestene de mottar. Brukerne blir bedt om å svare på spørsmål om i hvor stor grad de er hvor fornøyd med tilbudet. Det skal krysses av på en 6-delt skala hvor 1 er «svært liten grad» og 6 er «svært stor grad». Det er også mulig å svare «Vet ikke».

Foreldrene/foresatte blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt. De fleste har svart på undersøkelsen elektronisk. De som har fylt ut papirskjema har levert det på skolen, og så har administrator (inspektør) lagt inn svarene elektronisk. Alle svarene er anonyme.

1.3 Generelt om lesing av rapporten og tolking av resultatene

Undersøkelser av opplevd brukerkvalitet gir *indikasjoner* på tilstanden, ikke en fasit. Tilfeldig variasjon kan gi store utslag, særlig ved små enheter eller undersøkelser med få svar, slik som SFO-undersøkelsen i dette tilfellet. Leserne oppfordres derfor til å være varsomme med tolkingen av resultatene og med å generalisere; dersom det er lav svarprosent eller få personer som har besvart undersøkelsen så kan vi ikke vite om disse svarene er representative for *alle* brukere.

Selv i tilfeller med få svar/lav svarprosent så kan vi imidlertid bruke resultatene. De som har besvart undersøkelsen representerer seg selv, og vi må anerkjenne at svarene viser deres opplevelse. Derfor gir undersøkelsene et godt grunnlag for å vurdere SFO og et utmerket utgangspunkt for dialog med barna og foresatte.

Leseren bør også være oppmerksom på at et gjennomsnittresultat sier lite om hvordan data fordeler seg mellom ulike svaralternativ. To like gjennomsnittsverdier kan skjule ulike svarfordelinger og

dermed kreve ulike forbedringstiltak. Svarfordelingen på spørsmålene er derfor også tatt med i rapporten.

1.4 Åpenhet, brukermedvirkning og videre oppfølging

Gjennom sammenligning med landsgjennomsnitt kan kommunen identifisere områder der den gjør det spesielt godt eller mindre godt. Det er avgjørende at resultatene følges opp og sees i sammenheng med eventuelle andre målinger av tjenestekvaliteten og informasjon som er tilgjengelig gjennom dialog med barna og foresatte.

Administrativ og folkevalgt ledelse er også viktige medspillere, og de bør involveres i forståelsen og drøftingen av undersøkelsen. Dette vil bidra til økt kunnskap, og gi et grunnlag for diskusjoner om ressursbruk og prioriteringer.

2 KVALITET

Brukerundersøkelsene fra bedrekommune.no er bygget opp rundt *kvalitetsområdene* resultat, prosess og struktur (se figur 1). *Resultat* er selve innholdet i tjenestene og resultatet for brukeren. *Prosess* handler om samhandlingen med brukerne, mens *struktur* handler om rammebetingelser som er viktige for å skape god kvalitet i tjenesten. Hvert kvalitetsområde deles igjen opp i ulike *kvalitetsdimensjoner*. Brukerundersøkelsen for SFO består av 9 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

Resultat

Resultat for brukerne
Trivsel

Prosess

Brukermedvirkning
Respektfull behandling
Pålitelighet

Struktur

Tilgjengelighet
Informasjon
Fysisk miljø
Personalets kompetanse

Figur 1. Kvalitetsmodell



3 RESULTATER

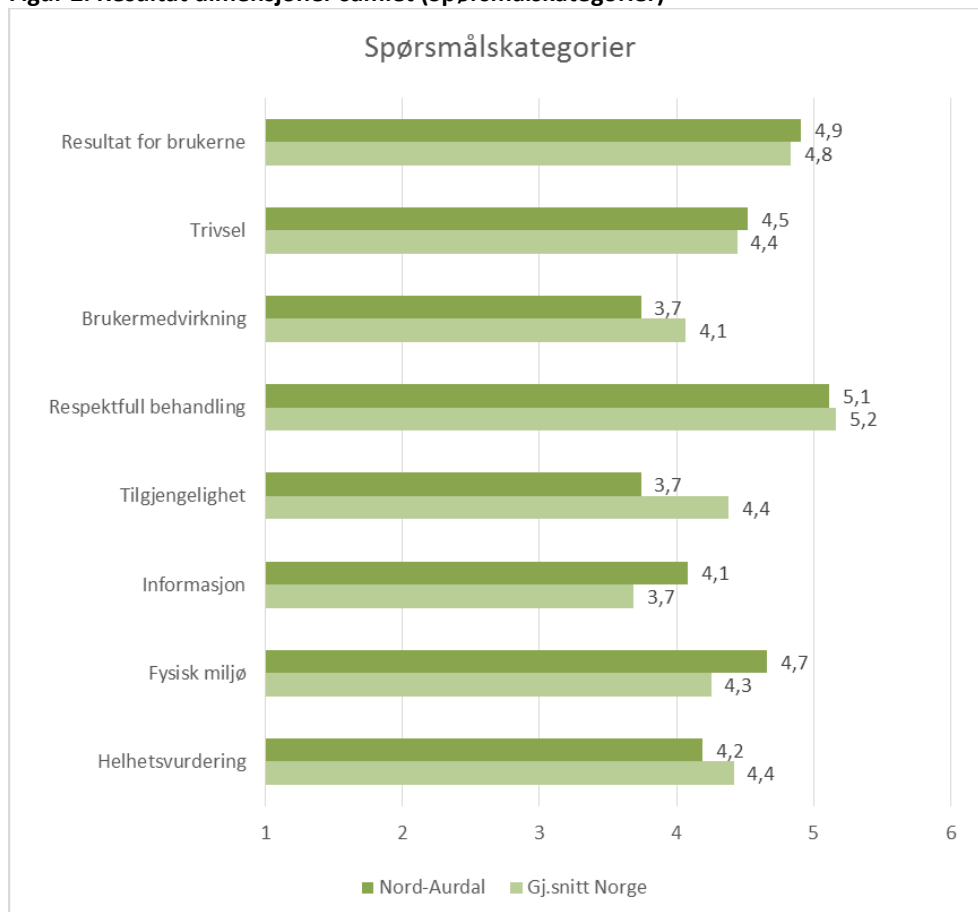
Innledningsvis gis en oversikt over utvalg, svar og svarprosent. Deretter presenteres resultat for de ulike dimensjonene, først samlet og deretter hver dimensjon med enkeltspørsmål. Det er sammenlignet med landsgjennomsnitt for tilsvarende undersøkelser. Til slutt presenteres svarfordeling og kommentarer. Hvis det er mange som har svart 1 (helt uenig), 2 (uenig) eller 3 (litt uenig) på spørsmålene, er det viktig å se nærmere på spørsmålet selv om gjennomsnittsverdien kan være bra.

3.1 Utvalg og svarprosent

Undersøkelse	Utvalg	Antall svar	Svar %	Metode
SFO	39	18	46 %	Spørreskjema

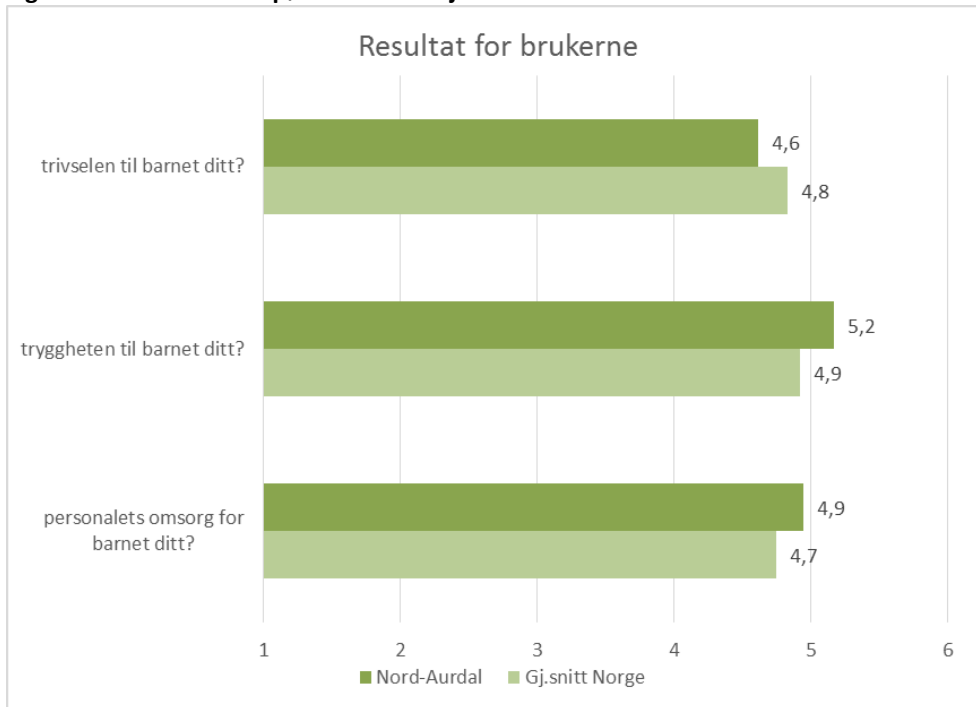
3.2 Resultat dimensjoner

Figur 2. Resultat dimensjoner samlet (Spørsmåls kategorier)

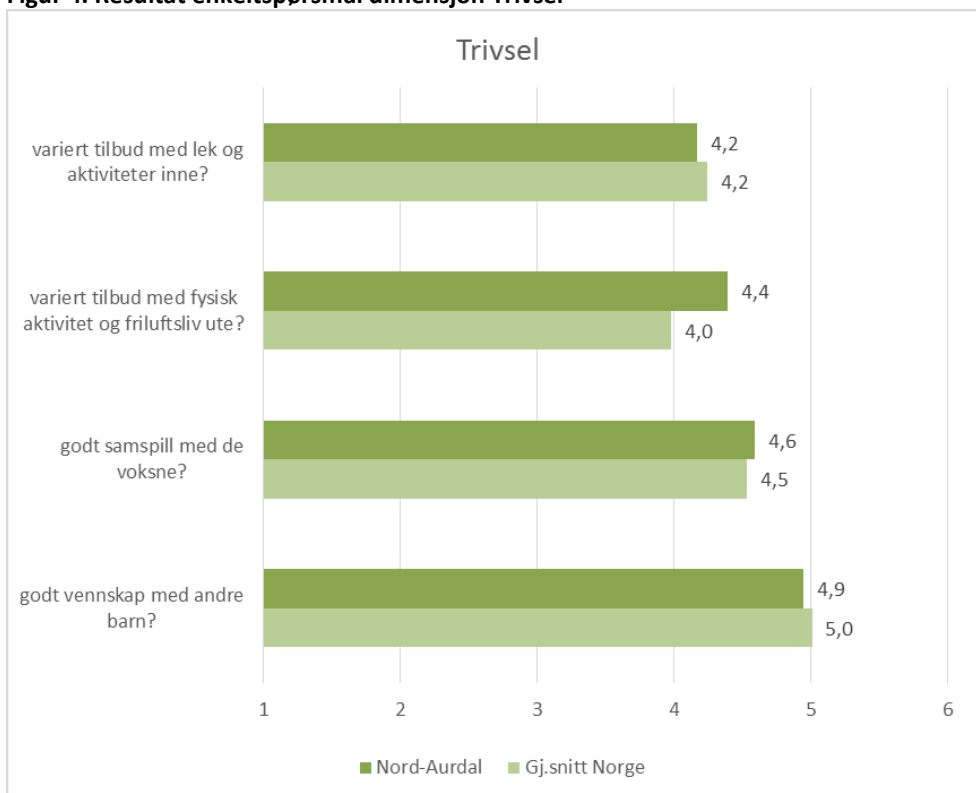


3.3 Resultat enkeltspørsmål

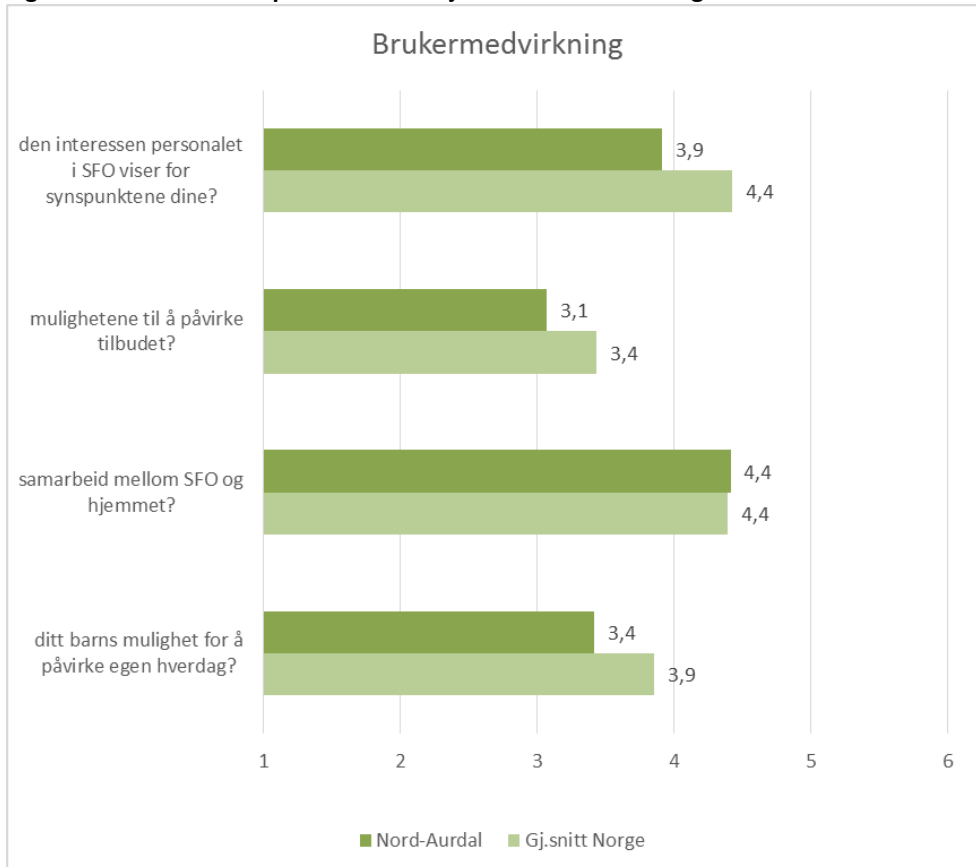
Figur 3. Resultat enkeltspørsmål dimensjon Resultat for brukerne



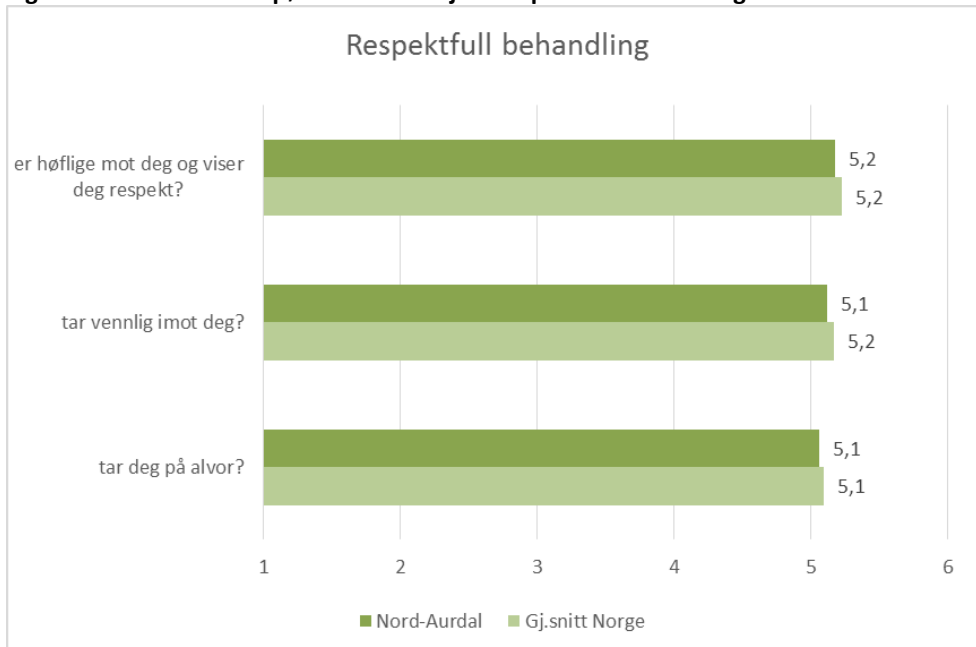
Figur 4. Resultat enkeltspørsmål dimensjon Trivsel



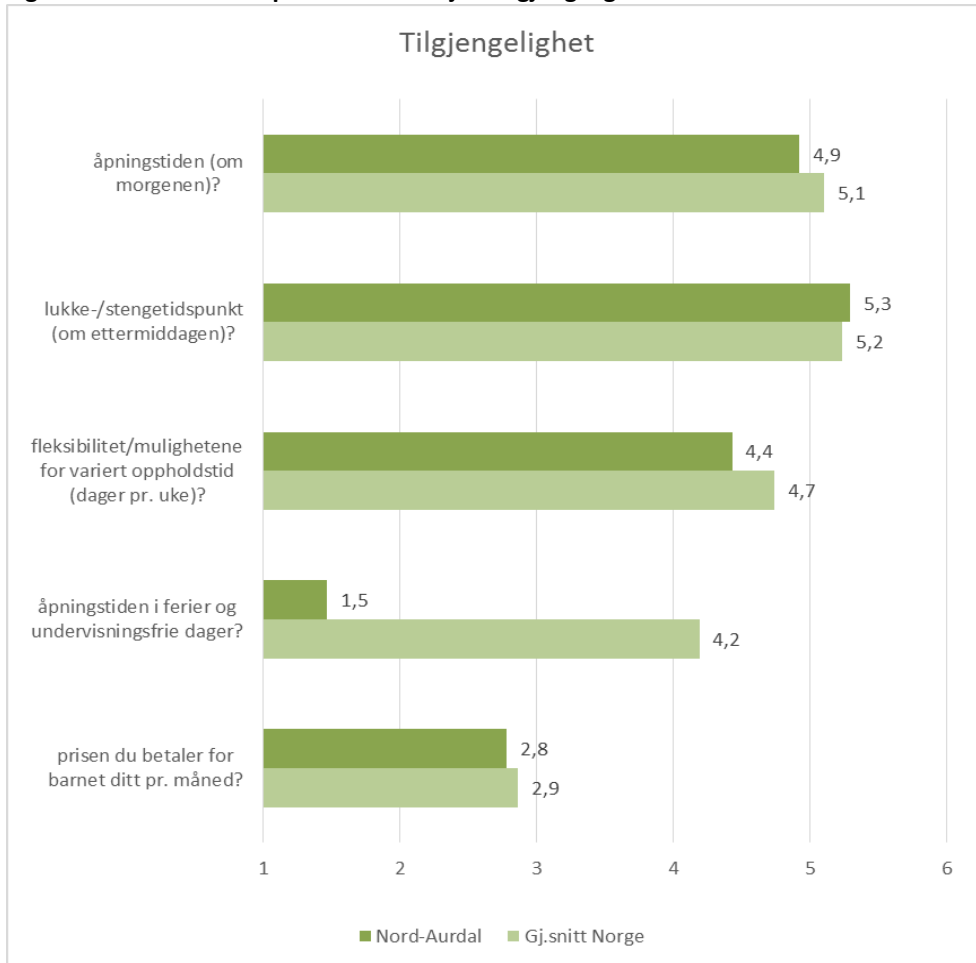
Figur 5. Resultat enkeltspørsmål dimensjon Brukermedvirkning



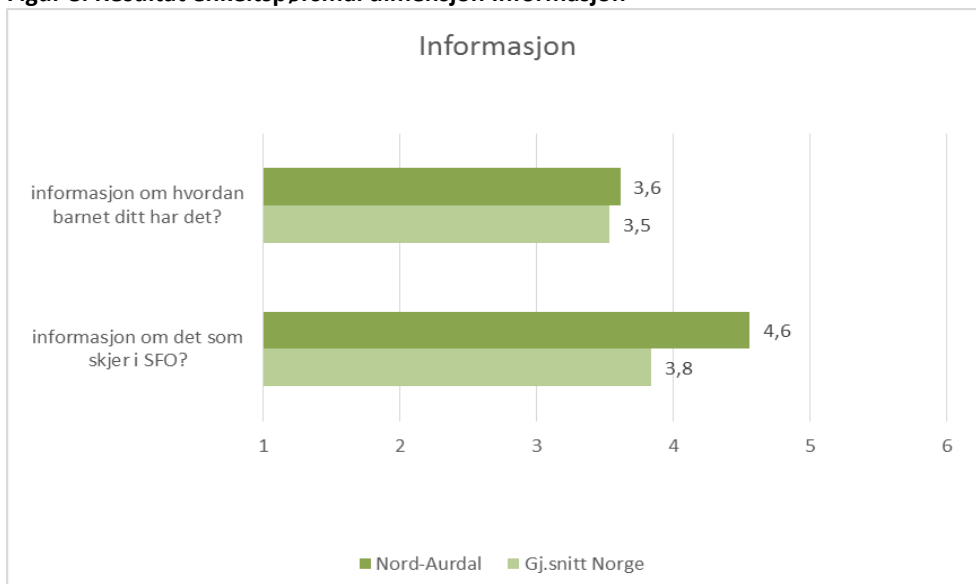
Figur 6. Resultat enkeltspørsmål dimensjon Respektfull behandling



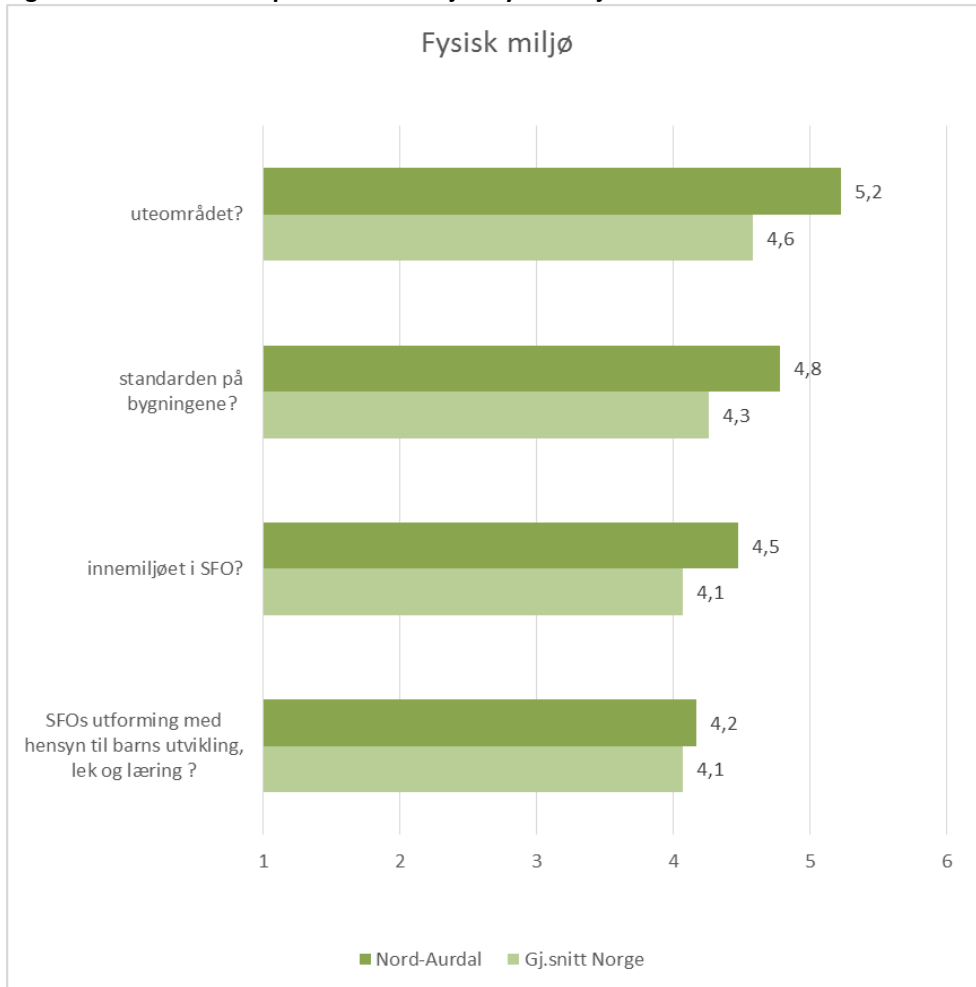
Figur 7. Resultat enkeltspørsmål dimensjon Tilgjengelighet



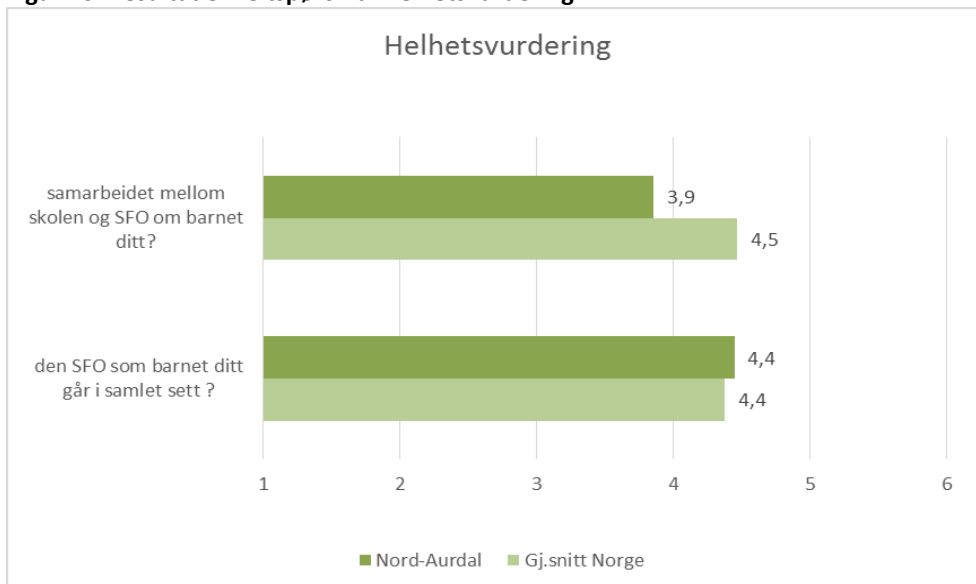
Figur 8. Resultat enkeltspørsmål dimensjon Informasjon



Figur 9. Resultat enkeltspørsmål dimensjon Fysisk miljø

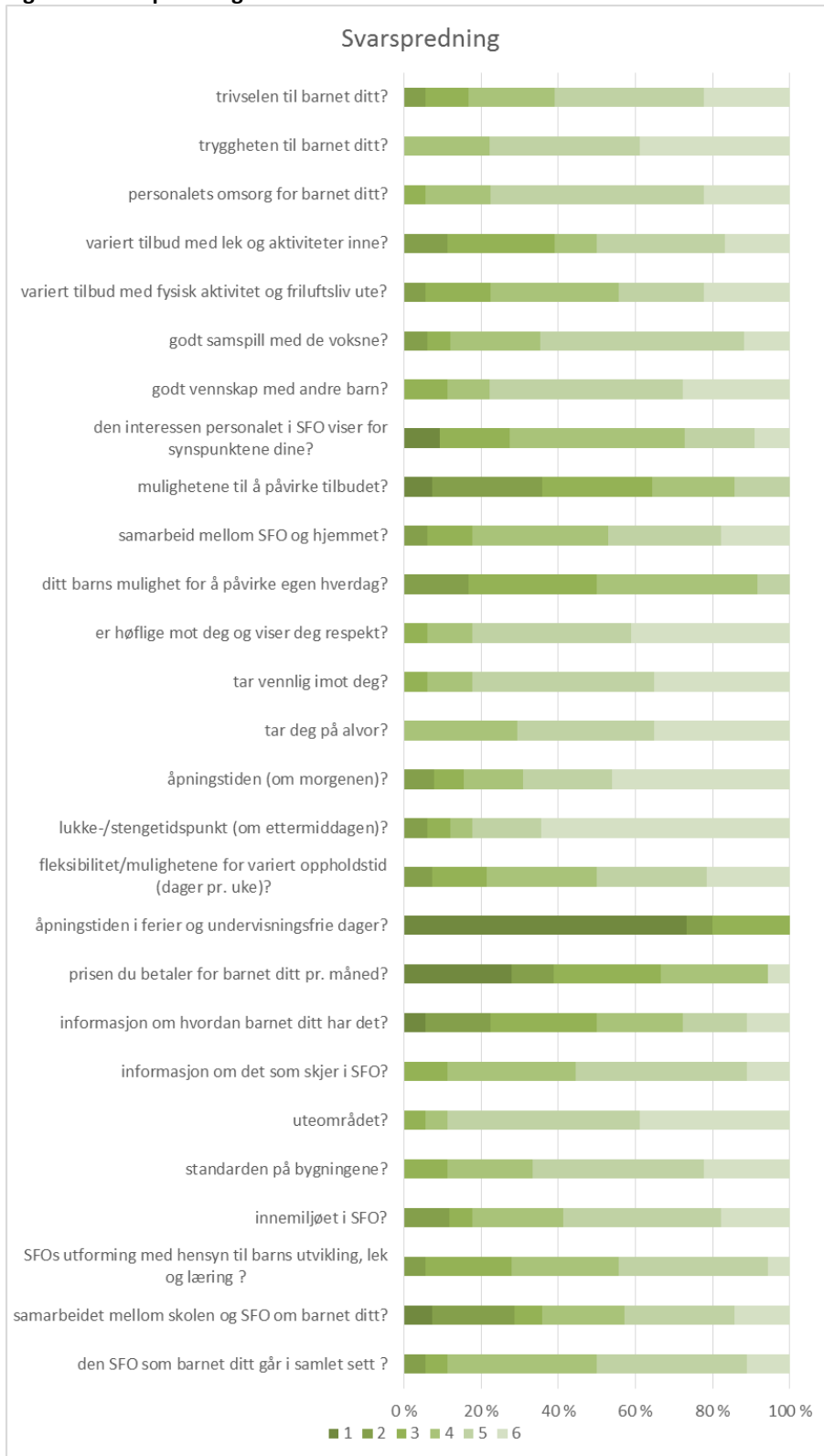


Figur 10. Resultat enkeltspørsmål Helhetsvurdering

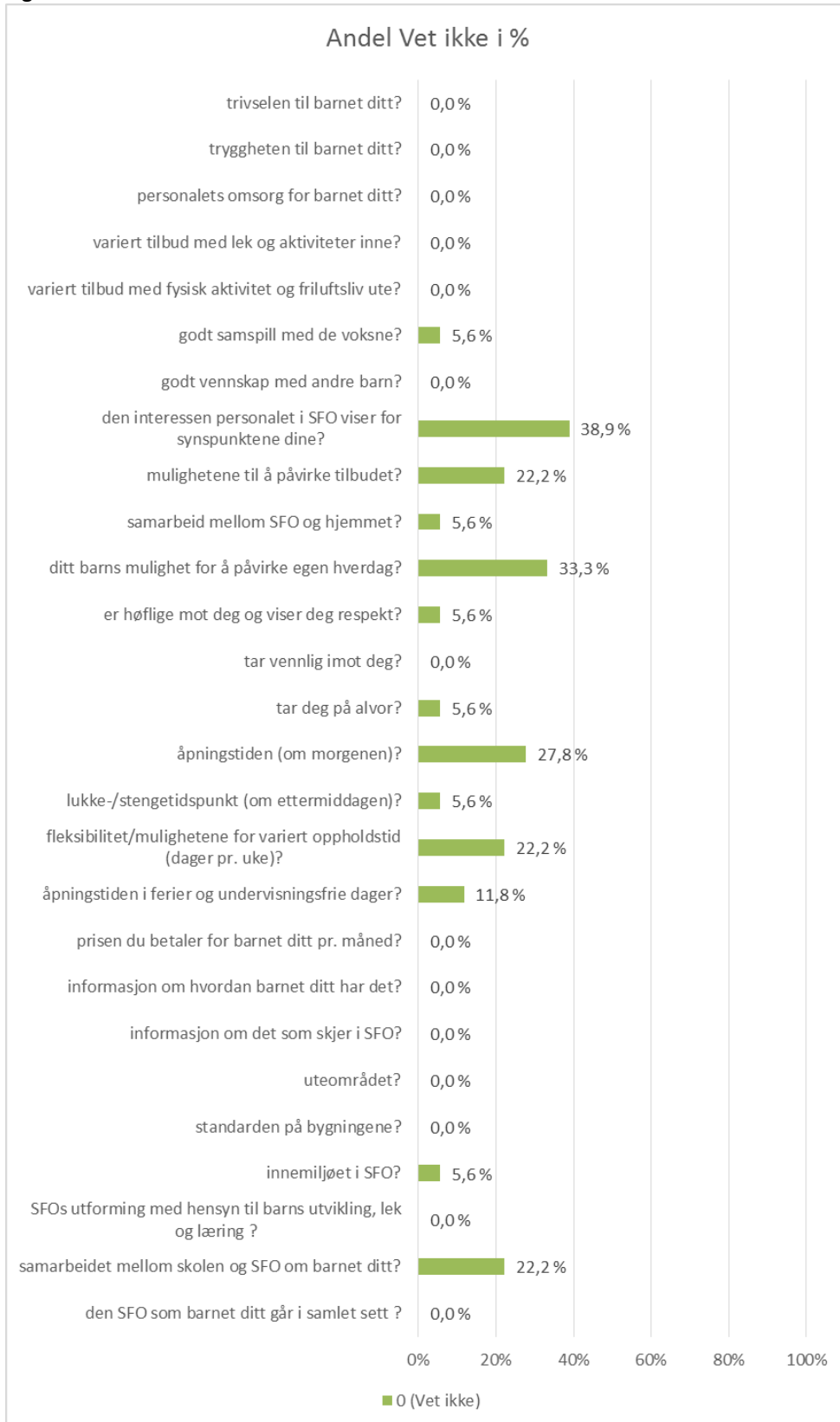


3.4 Svarspredning og andel Vet ikke

Figur 11. Svarespredning



Figur 12. Andel Vet ikke i %



3.5 Kommentarer

I tillegg til standardspørsmålene i undersøkelsen, stilte vi følgende spørsmål til de foresatte:

- *Er det viktig for deg at ungene får måltid laget på SFO, eller vil det være greit at ungene har med seg ekstra matpakke hjemmefra til SFO?*

Følgende svar/kommentarer er gitt:

Veldig positiv til at barna får ett måltid på SFO. Ønsker mer aktiviteter som engasjerer og er morsomme for barna. Ønsker også mulighet for leksehjelp. Ønsker et SFO tilbud i ferier og skolefri dager.

Mat bør lages og serveres på og av SFO.

Burde ha åpent i perioden 01.08.-30.06. I tillegg bør det være åpent arbeidsdager/hverdager i høst-/jul-/vinter- og påskeferie. Foreldre har lovbestemt ferie 4 uker og evt 5 uker tariffbestemte ferie, vanskelig og få kabalen til og gå opp med 100% jobb! Spesielt for aleneforsørgere! SFO har stengt 13-14 uker pr år....

Barna bør få mat laget på SFO.

Jeg synes det er positivt at elevene får et måltid på SFO.

Dagens åpningstider i barnehager og SFO har ikke fulgt utviklingen i forhold til åpningstider ellers i samfunnet. Det er veldig viktig med måltid laget på SFO, men det behøver ikke mer avansert enn frokostblanding, youghurt, brødiskiver.

Det er fint at det servers mat på SFO. Vi er litt usikre på om maten som serveres er i henhold til: <https://helsedirektoratet.no/folkehelse/kosthold-og-ernering/skole-og-sfo-mat-maltider-mat-og-helse-faget>

Vi hadde ikke forventninger om at SFO var så mye mer enn et oppbevaringstilbud, men har blitt svært positivt overrasket over de varierte aktivitetene både inne og ute, særlig ute. Opplever SFO-tilbudet som stimulerende og lærerikt. Vi ser jo ikke så mye til samspillet mellom barn og barn og barn og voksne, kun når vi henter. Derav svarene i undersøkelsen. Savner tilbud om SFO i sommerferien. Kan gjerne ha med mat hjemmefra. Syns det er en veldig stiv pris på B-tilbudet, i alle fall for vært barn som bare er der 2-3 ettermiddager per uke, og bare en time den ene ettermiddagen. Hadde det gått an å gradere dette noe mer? Ellers er vei veldig fornøyde!

Greit for oss å ha med matpakke, men kanskje ha en eller to dager der det lages et ordentlig måltid på SFO, der ungene er med å forbereder og lager måltidet.

Svar på spørsmål skolen ønsket: JA, viktig at SFO lager maten. Variert tilbud kan øke matlysten, samt ferdigheter med påsmøring, rydding, venting etc... (sammenlignet med brødiskiver fra hjemmet- som gjerne er laget kvelden før?)

3.6 Hovedfunn

Fra skolens side vil vi oppsummere resultatene for brukerundersøkelsen for SFO slik:

Hva er foreldre og foresatte særskilt fornøyde med?

At de blir behandlet med respekt.
At barna får trygghet og omsorg.
At barna har godt vennskap med andre barn.
At personalet er vennlige og behandler dem med respekt.
Åpningstidene
Uteområdet

Hva er foreldre og foresatte mindre fornøyde med?

Egen og barnets mulighet til å påvirke tilbudet
Åpningstiden i ferier
Informasjon om hvordan barnet har det
Pris

Hva bør vi bli bedre på?

Tilby flere konkrete, og varierte, aktiviteter
Informasjon til foreldre om hvordan barnet har det
Inkludere barna og foreldre i planlegging av SFO-tilbudet
Samarbeid skole – SFO

4 MÅLSETTINGER OG TILTAK

Ut fra resultatene i brukerundersøkelsen, vil vi sette følgende målsettinger for videre arbeid:

1. Vi skal jobbe for bedre helhet mellom skole og SFO, både faglig og sosialt.
2. Vi skal gi foresatte bedre informasjon om hvordan barnet deres har det på SFO.
3. Vi skal utvikle aktivitetstilbudet på SFO i samarbeid med foresatte og barn.

NR	TILTAK	ANSVAR	FRIST
1	Lage lokal plan for SFO ved NABS?	Inspektør og SFO-leder	31.12.17
2	Lage rutiner for samhandling mellom skole og SFO. F.eks. at SFO er en del av utviklingssamtalene for 1.-4.trinn.	Inspektør og SFO-leder	31.12.17
3	Møte foreldre ved henting (ev. levering) for å snakke om hvordan barnet har det. Lage evalueringsskjema for barna på SFO (halvårlig evaluering).	SFO-leder SFO-ansatte	Umiddelbart
4	Samarbeid med lokale idrettslag om aktivitetsskole i Valdres storhall og på Blåbærmyra.	Inspektør	01.07.17
5	Idémyldring med barn og foresatte om aktiviteter på SFO – 1 gang per halvår.	SFO-leder	01.09 og 01.02 årlig



Adresse: Nord-Aurdal kommune,
Boks 143, 2901 Fagernes.
Mail: nak@nord-aurdal.kommune.no
Tlf: 61 35 90 00

