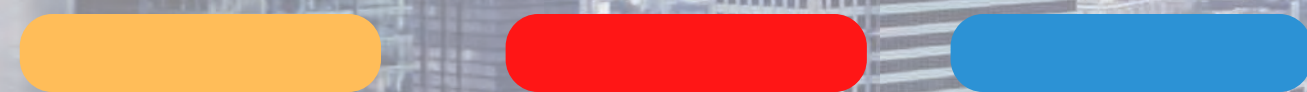


Opinia o warszawskich żłobkach w 2022 roku



Raport z badania
Maj 2022



SPIIS TREŚCI:

01	INFORMACJE O BADANIU	Informacja o celu, technice, terminie realizacji badania oraz jego wykonawcy	3
02	PODSUMOWANIE	Omówienie najważniejszych wyników badania	5
03	WYNIKI BADANIA	Szczegółowe omówienie wyników badania	10
04	INFORMACJE O PRÓBIE BADAWCZEJ	Informacja o respondentach	25

INFORMACJE O BADANIU



CEL

Głównym celem badania było poznanie opinii rodziców i opiekunów dzieci na temat jakości usług świadczonych w warszawskich placówkach opieki nad dziećmi do 3 lat.

Zakres tematyczny: wymiar godzinowy opieki, motywy wyboru placówki, ocena poszczególnych aspektów funkcjonowania placówki, zadowolenie z opieki, ocena aplikacji mobilnej do kontaktu z rodzicami oraz portalu rekrutacji, ocena funkcjonowania placówek w dobie pandemii COVID-19.

PRÓBA

Celowa – rodzice i opiekunowie dzieci do lat 3 korzystający z opieki w warszawskich żłobkach publicznych i dofinansowanych przez Miasto placówkach niepublicznych (w tym: żłobki niepubliczne oraz niepubliczni dzienni opiekunowie) oraz u publicznych dziennych opiekunów.

Liczba wypełnionych ankiet N= 4 699.

Dane nie sumują się do N, ponieważ:

n=2 755 (korzystający z publicznego żłobka)

n=1 806 (korzystający z niepublicznej, dofinansowanej placówki)

n=53 (korzystający z usług dziennego opiekuna)

n=85 (żadna z powyższych)

TECHNIKA

Ankieta internetowa dystrybuowana pocztą elektroniczną.

TERMIN

Marzec 2022 r.

WYKONAWCA

Zespół Żłobków m.st. Warszawy.

W raporcie wykorzystano zdjęcia z zasobów m.st. Warszawy oraz canva.com.



PODSUMOWANIE





Zadowolenie z jakości opieki

Na podstawie zrealizowanego badania można stwierdzić, że warszawskie żłobki cieszą się bardzo dobrą opinią wśród osób korzystających z ich usług. Przeważająca część rodziców i opiekunów dzieci jest zadowolona z jakości usług świadczonych przez placówki. Pozytywne oceny (sumy odpowiedzi „bardzo zadowolony” i „raczej zadowolony”) dotyczą zarówno placówek prowadzonych przez m.st. Warszawę, jak i dofinansowanych żłobków niepublicznych.



Oceny badania zadowolenia rodziców i opiekunów od kilku lat utrzymują się na bardzo wysokim poziomie. W przypadku żłobków publicznych odsetki pozytywnych odpowiedzi w 2019 r. wyniosły 96%, w 2020 r. 95%, a w 2021 r. 96%.

Grupa osób niezadowolonych z jakości opieki stanowiła natomiast niewielki odsetek biorących udział w badaniu.

Wymiar godzinowy opieki

ŻŁOBKI PUBLICZNE/ DOFINANSOWANE PLACÓWKI NIEPUBLICZNE

Rodzice i opiekunowie najczęściej decydują się na opiekę od 6 do 8 godzin dziennie. Ten zakres dominuje w żłobkach publicznych (74%) oraz placówkach dofinansowanych (76%).

Drugą w kolejności wybieraną kategorią jest 9-10 godzin – decyduje się na nią od 18% do 19% badanych w poszczególnych grupach.

Nieliczne osoby wybierają zakres do 5 h lub ponad 10 h dziennie.

PUBLICZNI DZIENNI OPIEKUNOWIE

Najczęściej wybieranym przez rodziców wymiarem czasowym opieki u publicznego dziennego opiekuna jest zakres od 7 do 8 godzin dziennie (68%). Natomiast 30% rodziców zdecydowało się na powierzenie opieki nad dzieckiem w wymiarze 5-6 godzin dziennie.



Motywy wyboru placówki

ŻŁOBKI PUBLICZNE

Biorący udział w badaniu rodzice na pytanie o powody wyboru wskazanej placówki, najczęściej wymieniali motywy związane z niewielką odległością od domu (70%), sposób opieki (64%), dostępność placu zabaw (64%), czy możliwość kontaktu z rówieśnikami (57%).

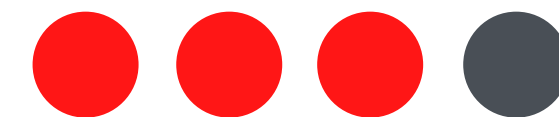
DOFINANSOWANE PLACÓWKI NIEPUBLICZNE

Rodzice decydujący się na opiekę w niepublicznych placówkach, którym Miasto zleciło opiekę nad dziećmi do lat 3 wybór placówki najczęściej argumentowali odległością od domu (71%), obecnością miłego i wykwalifikowanego personelu (62%) oraz zapewnionym kontaktem z rówieśnikami (54%). Ponadto, ich decyzje często są podyktowane tym, jak wygląda żłobek i czy jest w nim porządek (50%) oraz czy ma plac zabaw (40%).

PUBLICZNI DZIENNI OPIEKUNOWIE

Rodzice korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna, wybierali go najczęściej z powodu małej liczebności grup (93%). Rodzice zwracają uwagę na miłą i fachową opiekę (74%). Istotnym czynnikiem było również większe zaufanie do dziennego opiekuna (68%) oraz możliwość zapewnienia kontaktu dziecka z rówieśnikami (66%).





Ocena funkcjonowania placówek

Zdecydowana większość badanych aspektów funkcjonowania placówek została bardzo dobrze oceniona przez rodziców. Poniższy wykres przedstawia sumę odpowiedzi „bardzo dobrze” i „raczej dobrze” na pytanie o ocenę poszczególnych elementów funkcjonowania żłobków publicznych, dofinansowanych placówek niepublicznych oraz publicznych dziennych opiekunów.

	ŻP	DPN	PDO
Warunki sanitarno-higieniczne	96,4%	92,5%	98,2%
Wyposażenie sal	88,6%	90,8%	96,2%
Jakość żywienia	89,3%	82,1%	x
Liczba dzieci w grupie	77%	89,6%	100%
Komunikacja z opiekunem	94,6%	94,2%	98,1%
Strona internetowa	64%	x	x

ŻP - żłobki publiczne
DPN- dofinansowane przez m.st. Warszawę placówki niepubliczne
PDO- Publiczni dzienni opiekunowie

Ocena aplikacji "Warszawskie żłobki"

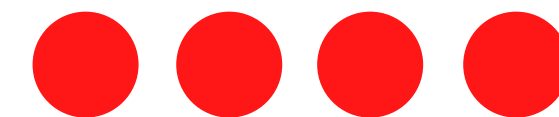
Rodzice posyłający swoje dzieci do żłobków publicznych, dofinansowanych placówek niepublicznych oraz publicznych dziennych opiekunów mają możliwość skorzystania ze specjalnie stworzonej aplikacji, umożliwiającej kontakt pomiędzy placówką a rodzicami.

Przeważająca część badanych (69%) zna aplikację „Warszawskie żłobki”, z czego ponad połowa z niej korzysta (57%). Natomiast 31% nie zna jej wcale. Wśród osób korzystających z aplikacji większość (92%) pozytywnie ocenia jej działanie (suma odpowiedzi „bardzo dobrze” oraz „raczej dobrze”).

Rekomendacja usług opiekuńczych

Warszawskie żłobki i placówki dziennego opiekuna są przez zdecydowaną większość rodziców biorących udział w badaniu rekomendowane jako odpowiednie miejsce do opieki nad dziećmi. Największy odsetek zwolenników tego typu opieki występował wśród osób korzystających z publicznych żłobków (93%) oraz publicznych dziennych opiekunów (98%). Placówki niepubliczne dofinansowane przez Miasto poleciłoby 89% rodziców.





Ocena portalu rekrutacyjnego

Aż 91% badanych pozytywnie oceniła funkcjonowanie systemu rekrutacji (suma odpowiedzi „bardzo dobrze” i „raczej dobrze”). Zdecydowana większość (89%) bardzo dobrze lub raczej dobrze oceniła również przejrzystość i czytelność portalu, a 88% ankietowanych korzystnie oceniła zawartość, dostępność oraz kompletność informacji zawartych w systemie.

Adaptacja

Zdecydowana większość objętych badaniem placówek zorganizowała adaptację. Rodzice i opiekunowie uczestniczący w adaptacji bardzo dobrze ją odbierają – w przypadku wszystkich stwierdzeń odnoszących się do zajęć dominują oceny – „bardzo dobrze” i „raczej dobrze”. Najczęściej badani zgadzali się z opinią, że adaptacja przebiegła w przyjaznej atmosferze, z kolei relatywnie najrzadziej zgadzają się ze stwierdzeniem, że był realizowany indywidualny plan adaptacji, w zależności od gotowości dziecka.

Ocena działań służących ochronie przed koronawirusem

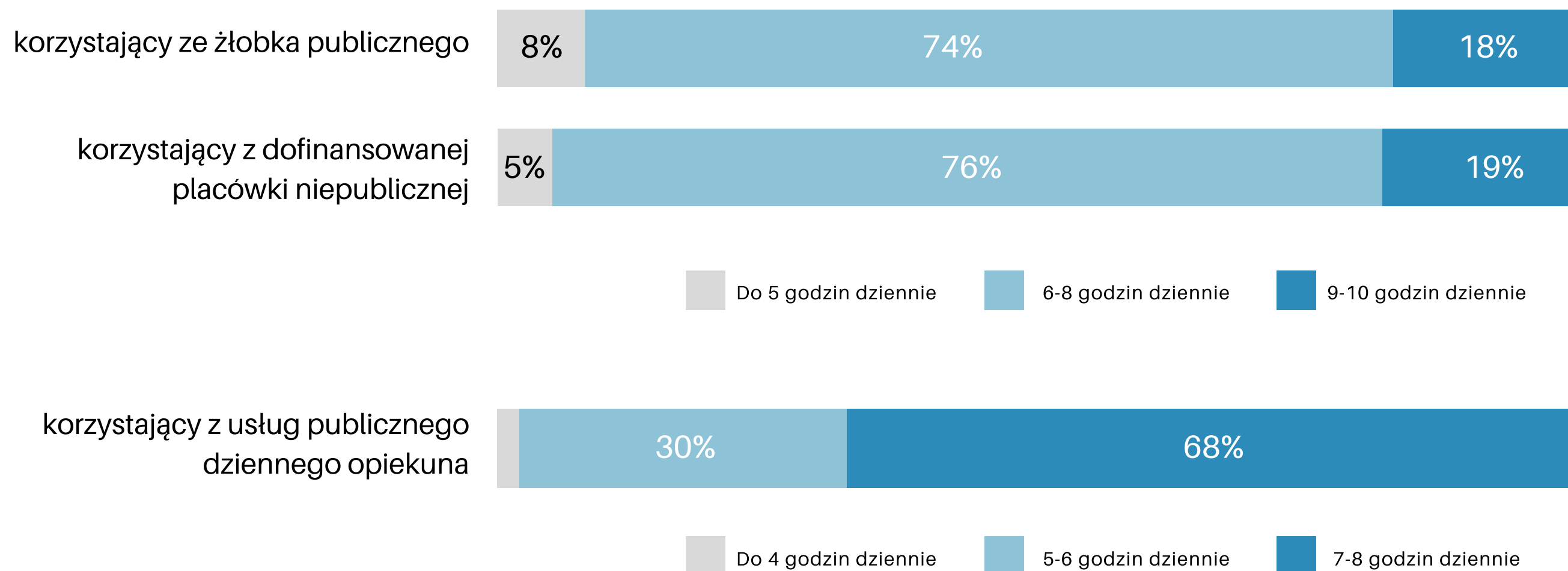
Wśród badanych dominuje opinia, że placówki zapewniają bezpieczne i higieniczne warunki dzieciom w placówce, a odsetek osób podzielających to stanowisko wynosi 91,6%. Rodzice i opiekunowie czują się poinformowani o aktualnie panującej sytuacji w placówkach (88,7%). Zdecydowana większość badanych dobrze oceniła również przestrzeganie przez pracowników zasad reżimu sanitarnego obowiązującego w czasie pandemii (88,6). Ponadto badani uważają, że pracownicy prawidłowo reagują na potwierdzone/podejrzewane przypadki zakażenia w placówce (89,7%), a rodzice czują się dobrze poinformowani o funkcjonowaniu ich dzieci (91,5%). Dodatkowo rodzice dobrze ocenili działanie/funkcjonowanie urządzeń do automatycznego pomiaru temperatury i dezynfekcji (82,2%).



WYNIKI BADANIA

Wymiar godzin opieki w placówce

W jakim wymiarze godzin Pana(i) dziecko korzysta obecnie z opieki w publicznym żłobku/ dofinansowanej placówce niepublicznej/ u publicznego dziennego opiekuna?



KOMENTARZ

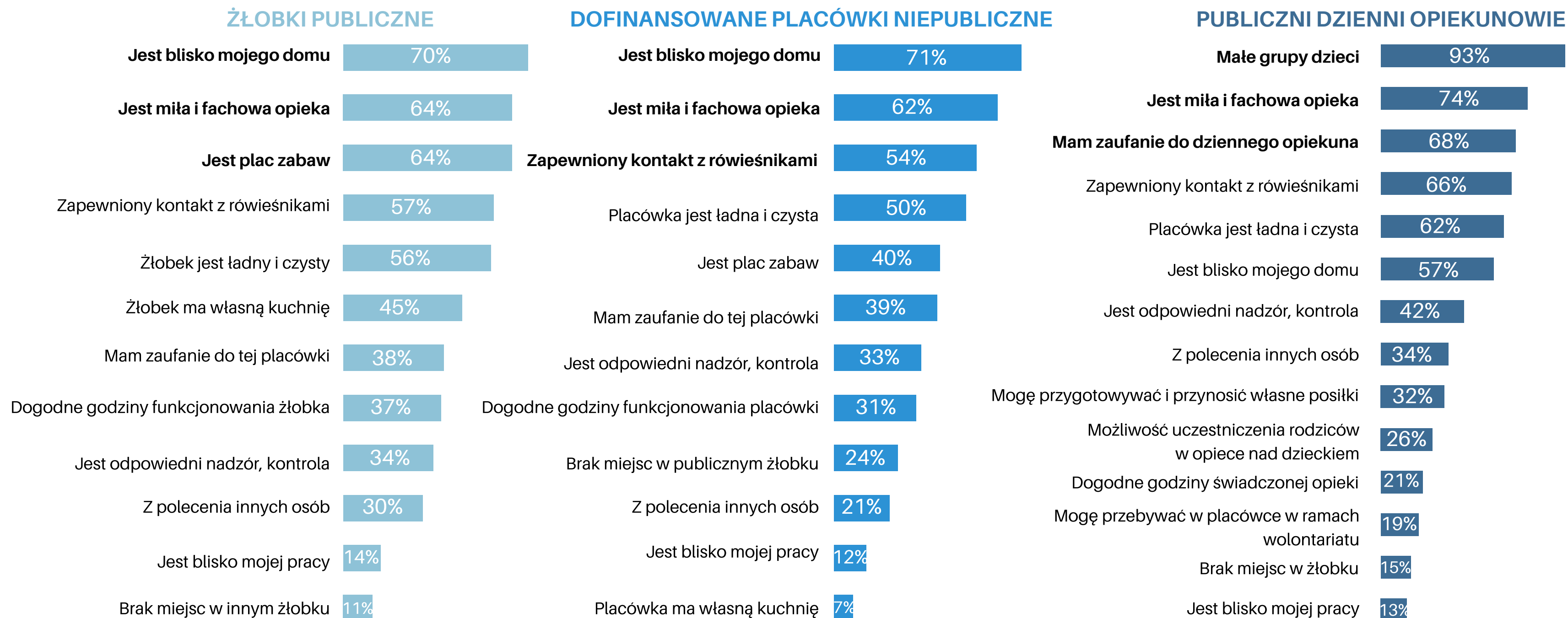
Rodzice i opiekunowie najczęściej preferują zakres od 6 do 8 godzin opieki dziennie szczególnie wśród osób korzystających z dofinansowanych placówek niepublicznych. Drugim w kolejności, najczęściej wybieranym wymiarem jest 9-10 godzin - decyduje się na niego 18% rodziców posyłających dzieci do publicznych żłobków oraz 19% korzystających z opieki dofinansowanych placówek niepublicznych. Rodzice korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna najczęściej decydują się na 7-8 godzinną opiekę.

Dane nie sumują się do N=4699, ponieważ:
n=2 755 (korzystający z publicznego żłobka)
n=1 806 (korzystający z dofinansowanej placówki niepublicznej)
n=53 (korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna)

Odsetek odpowiedzi < 3% został zaprezentowany jedynie w formie graficznej, kolorem wskazanym w legendzie - bez procentowego opisu liczbowego.

Motywy wyboru placówki

Dlaczego zdecydował(a) Pan(i) na opiekę nad dzieckiem w wybranym publicznym żłobku/ w dofinansowanej placówce niepublicznej /u wybranego publicznego dziennego opiekuna?

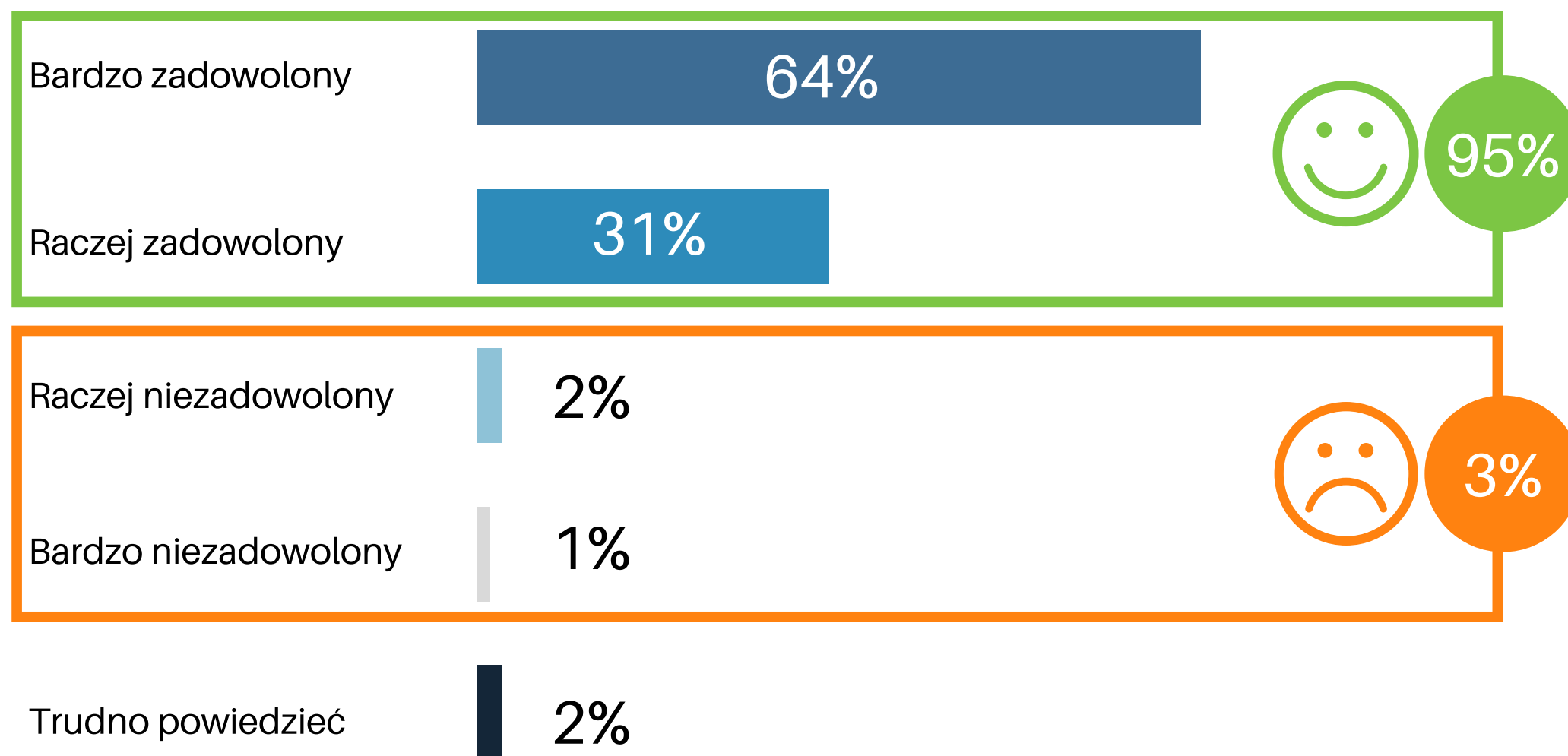


Dane nie sumują się do 100 proc., ponieważ respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź. n=2 755 (korzystający z publicznego żłobka)n=1 806 (korzystający z dofinansowanej placówki niepublicznej) n=53 (korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna)



Zadowolenie z jakości usług w publicznych żłobkach

W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z jakości usług świadczonych przez żłobek?



KOMENTARZ

Niemal wszyscy biorący udział w badaniu rodzice i opiekunowie korzystający z publicznych żłobków są zadowoleni z jakości usług świadczonych przez placówki. Odmiennego zdania jest tylko 3% badanych.

Czy ma Pan(i) inny powód dla którego zdecydował(a) się Pan(i) na opiekę nad dzieckiem w wybranym publicznym żłobku?

„Bardzo duża ilość ciekawych i różnorodnych zajęć dla dzieci.”

„Super opiekuńcze Ciocie. Dziecko jest zadbane i szczęśliwe każdego dnia.”

„Mam dobre doświadczenia. Starsze dziecko korzystało z tej placówki.”

„Jestem spokojna o moje dziecko jak jest pod opieką w tym żłobku.”

„Dziecko dużo się uczy i robi postępy w rozwoju.”

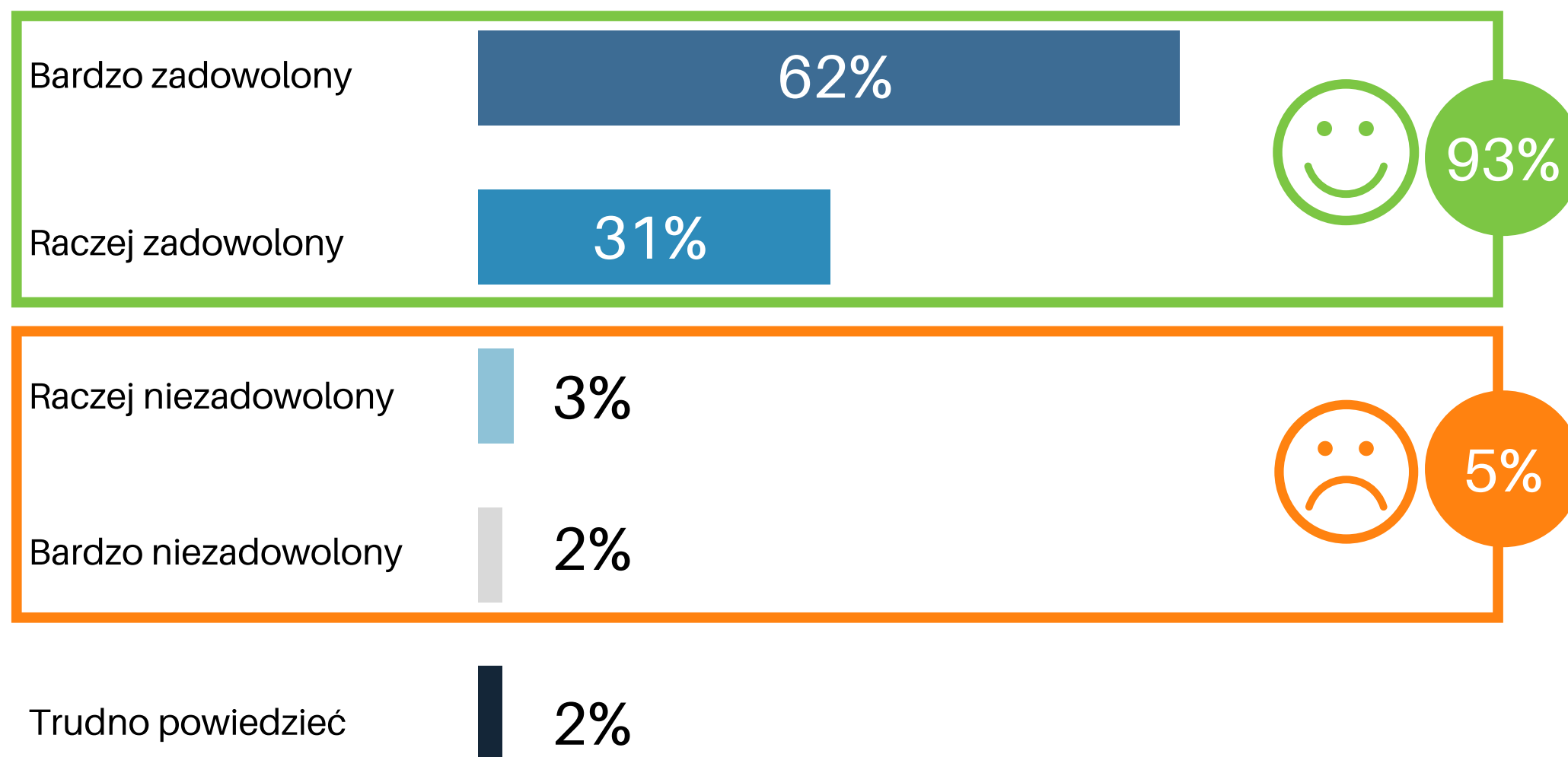
„Personel otwarty na rozmowę o potrzebach dziecka i zawsze gotowy by pomóc.”

„Przestronne sale oraz sala zabaw w środku budynku.”



Zadowolenie z jakości usług w dofinansowanych placówkach niepublicznych

W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z jakości usług świadczonych w dofinansowanej placówce niepublicznej?



KOMENTARZ

93% rodziców i opiekunów korzystających z dofinansowanych placówek niepublicznych jest zadowolonych z jakości świadczonych usług. Odsetek osób niezadowolonych jest niewielki i wynosi jedynie 5%.

Czy ma Pan(i) inny powód dla którego zdecydował(a) się Pan(i) na opiekę nad dzieckiem w wybranej dofinansowanej placówce niepublicznej?

„Bardzo miłe i przyjazne ciocie, bardzo dużo zajęć sensorycznych.”

„Pierwsze dziecko również tam uczęszczało.”

„Placówka opiekuje się dziećmi z maksymalnym możliwym zaangażowaniem. Szanują potrzeby i emocje dzieci, podążają za jego potrzebami i szanują i wspierają jego indywidualne cechy.”

„Żłobek jest dostosowany dla alergików.”

„Opiekunowie są anglojęzyczni.”

„Jestem bardzo zadowolona z opieki i postępów dziecka.”

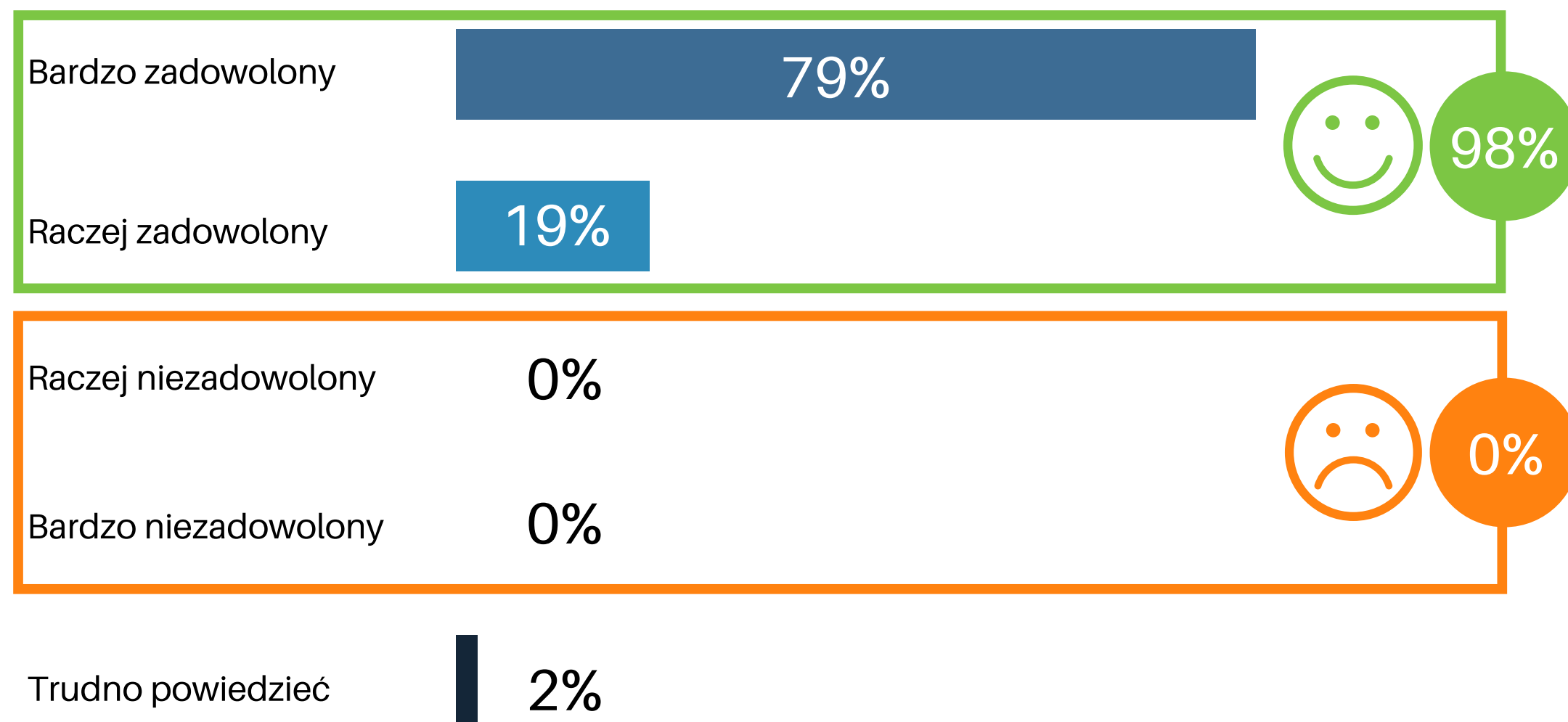
„Wspaniałe podejście do dzieci, program opieki i zajęć dla maluchów.”



Zadowolenie z jakości usług w placówkach publicznego dziennego opiekuna

W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z jakości usług świadczonych w placówkach publicznego dziennego opiekuna?

Czy ma Pan(i) inny powód dla którego zdecydował(a) się Pan(i) na opiekę nad dzieckiem u wybranego publicznego dziennego opiekuna?



KOMENTARZ

Prawie wszyscy korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna są zadowoleni z jakości usług świadczonych przez placówki (98%).

„Ciocie są rewelacyjne.”

„Współpraca z rodzicem.”

„Innowacyjne pomysły na zabawy.”

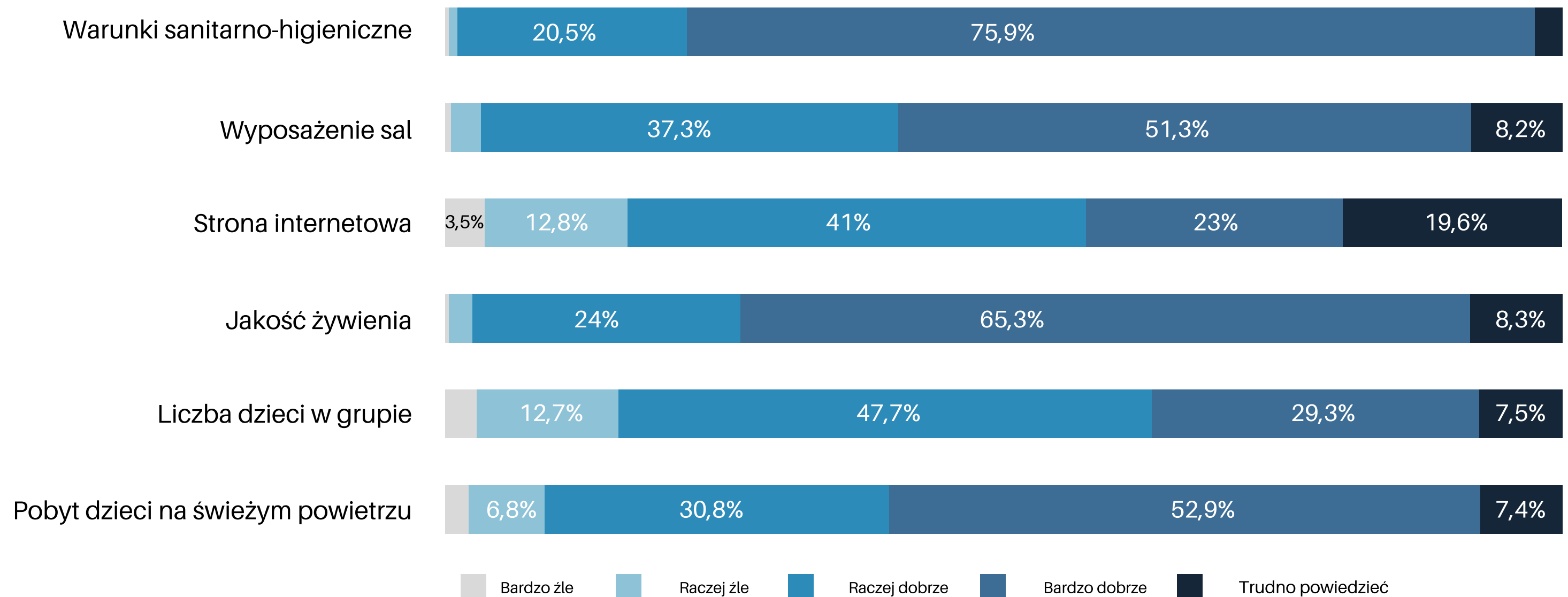
„Wyrozumiałość Pań dla dzieci.”

„Panie opiekunki wykazują się kreatywnością.”

„Indywidualne podejście do każdego dziecka i kontakt z rodzicami.”

Ocena funkcjonowania żłobków publicznych

Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty funkcjonowania wybranego przez Pana(ią) żłobka?



TOP 2 BOX

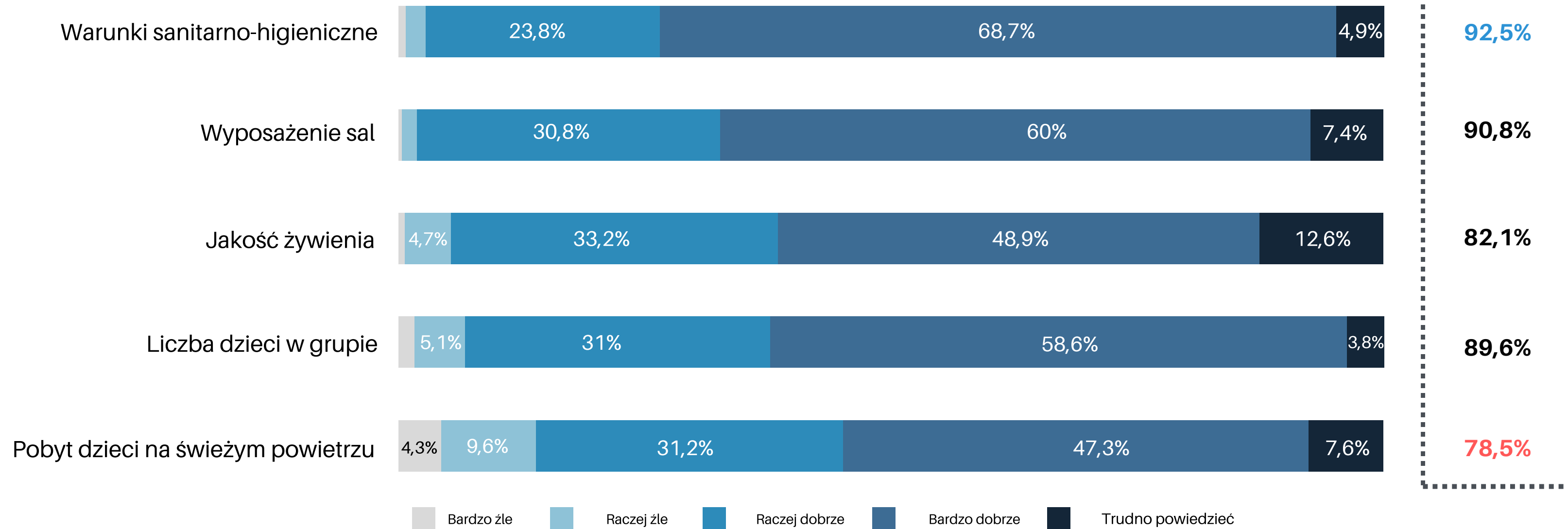
- Warunki sanitarno-higieniczne: 96,4%
- Wyposażenie sal: 88,6%
- Strona internetowa: 64%
- Jakość żywienia: 89,3%
- Liczba dzieci w grupie: 77%
- Pobyt dzieci na świeżym powietrzu: 83,7%

TOP 2 BOX oznacza sumę odpowiedzi: „bardzo dobrze” oraz „raczej dobrze”.
Dane w %, n= 2 755 (korzystający z publicznego żłobka).

Odsetek odpowiedzi < 3% został zaprezentowany jedynie w formie graficznej, kolorem wskazanym w legendzie - bez procentowego opisu liczbowego.

Ocena funkcjonowania dofinansowanych placówek niepublicznych

Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty funkcjonowania wybranej przez Pana(ią) dofinansowanej placówki niepublicznej?

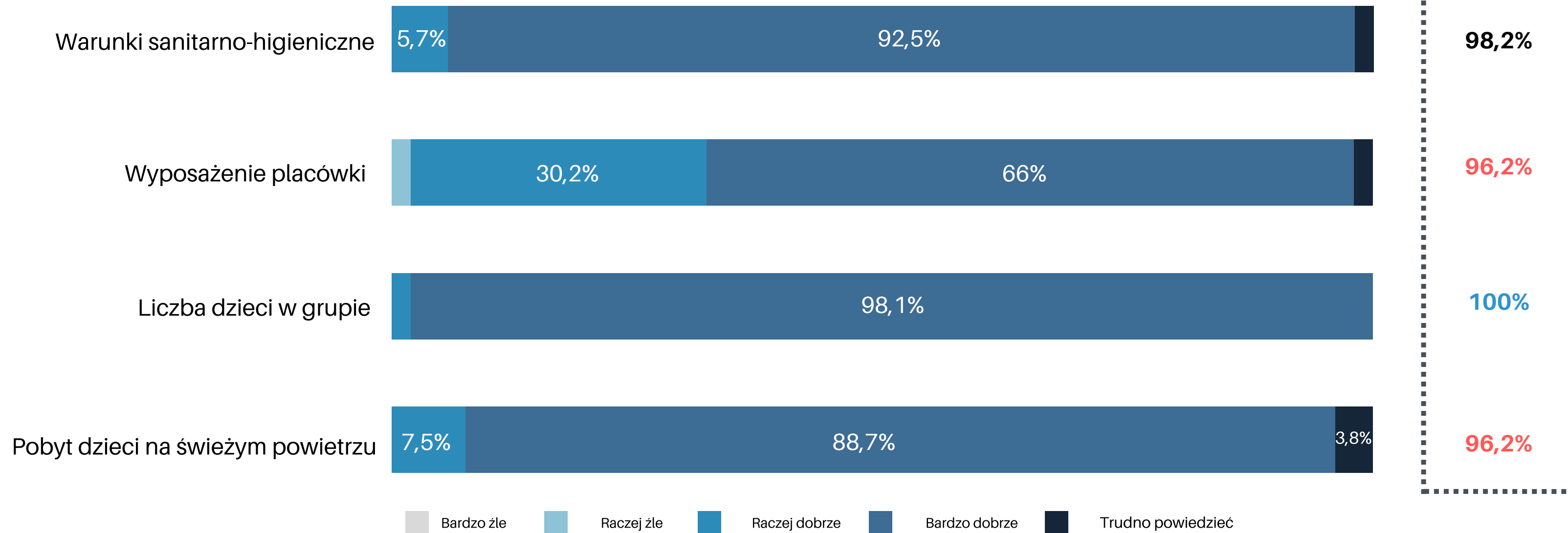


TOP 2 BOX oznacza sumę odpowiedzi: „bardzo dobrze” oraz „raczej dobrze”.
Dane w %, n= 1806 (korzystający z dofinansowanej placówki niepublicznej).

Odsetek odpowiedzi < 3% został zaprezentowany jedynie w formie graficznej, kolorem wskazanym w legendzie - bez procentowego opisu liczbowego.

Ocena funkcjonowania publicznych dziennych opiekunów

Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty funkcjonowania u wybranego publicznego dziennego opiekuna?

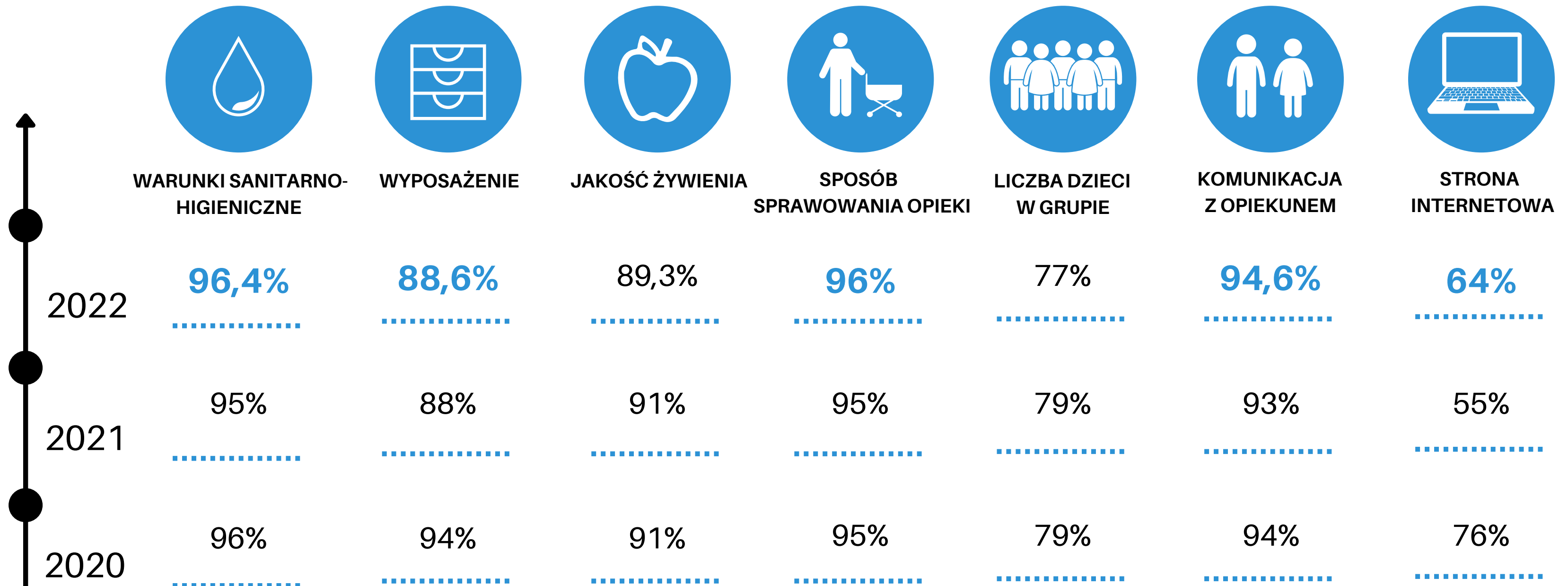


TOP 2 BOX oznacza sumę odpowiedzi: „bardzo dobrze” oraz „raczej dobrze”.
Dane w %, n= 53 (korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna).

Odszetek odpowiedzi < 3% został zaprezentowany jedynie w formie graficznej, kolorem wskazanym w legendzie - bez procentowego opisu liczbowego.

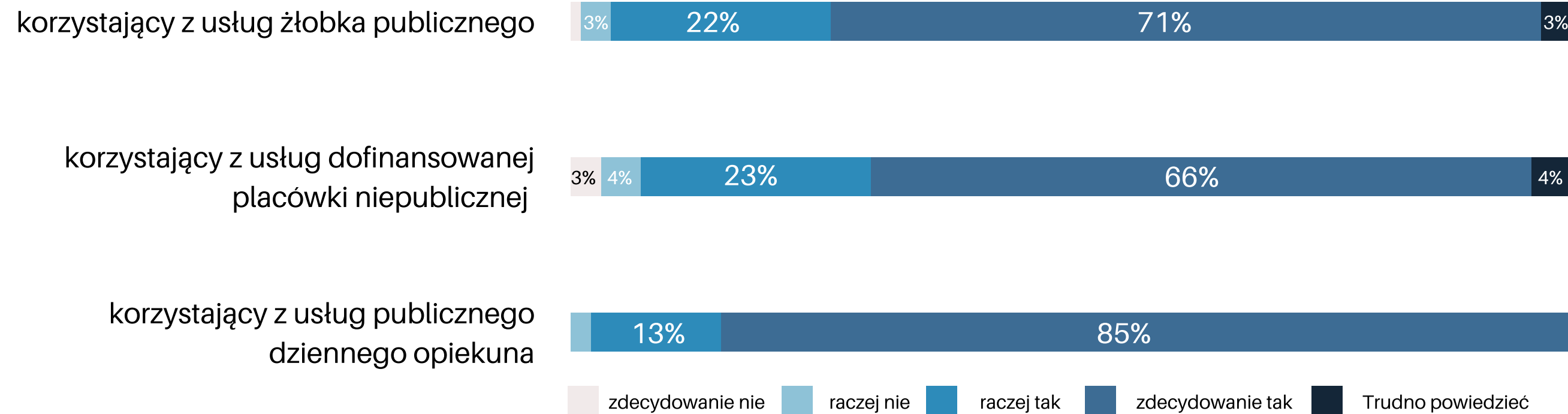
Ocena funkcjonowania żłobków publicznych w latach 2020-2022 (odsetki pozytywnych wskazań)

Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty funkcjonowania wybranego przez Pana(ią) żłobka publicznego?



Rekomendacja usług opiekuńczych

Czy polecił(a)by Pan(i) publiczny żłobek/ dofinansowaną placówkę niepubliczną/ publicznego dziennego opiekuna, z którego usług obecnie korzysta, innym osobom jako odpowiednie miejsce opieki nad dzieckiem?



TOP 2 BOX

93%

89%

98%

KOMENTARZ

Warszawskie placówki opieki nad dziećmi do 3 lat są przez zdecydowaną większość rodziców biorących udział w badaniu rekomendowane jako odpowiednie miejsce do opieki nad dziećmi.

Odsetek odpowiedzi < 3% został zaprezentowany jedynie w formie graficznej, kolorem wskazanym w legendzie - bez procentowego opisu liczbowego.

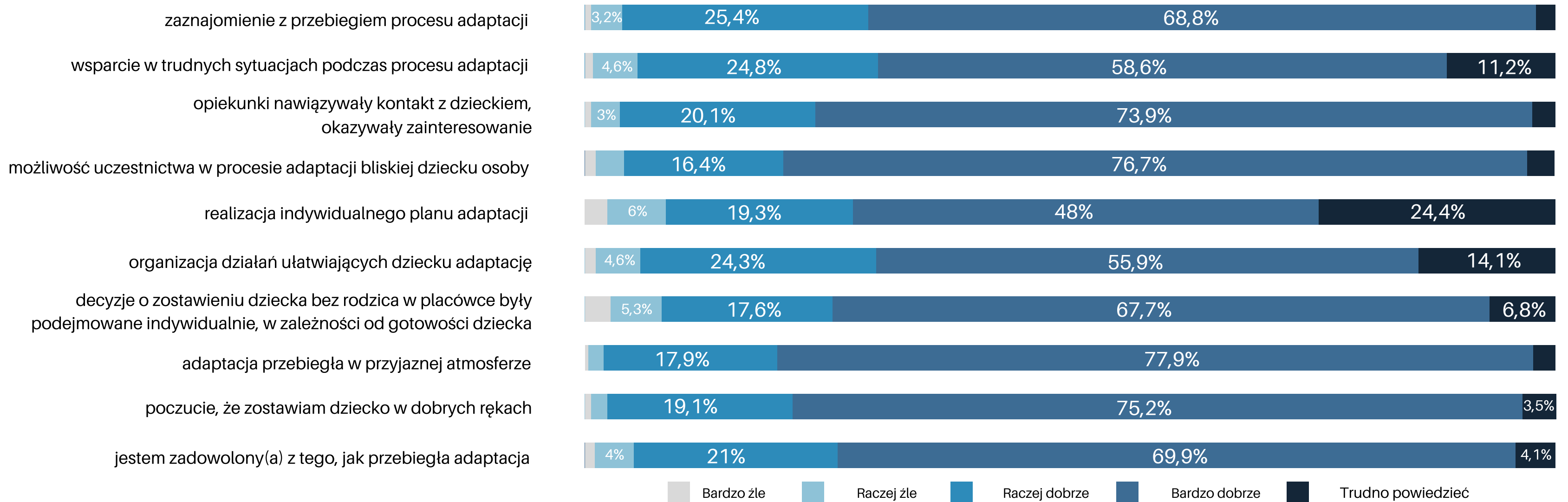
TOP 2 BOX oznacza sumę odpowiedzi: „bardzo dobrze” oraz „raczej dobrze”.

Adaptacja

Czy w placówce zostały zorganizowane zajęcia adaptacyjne dla dzieci i rodziców?



Jak Pan(i) ocenia poniższe aspekty procesu adaptacji w placówce?

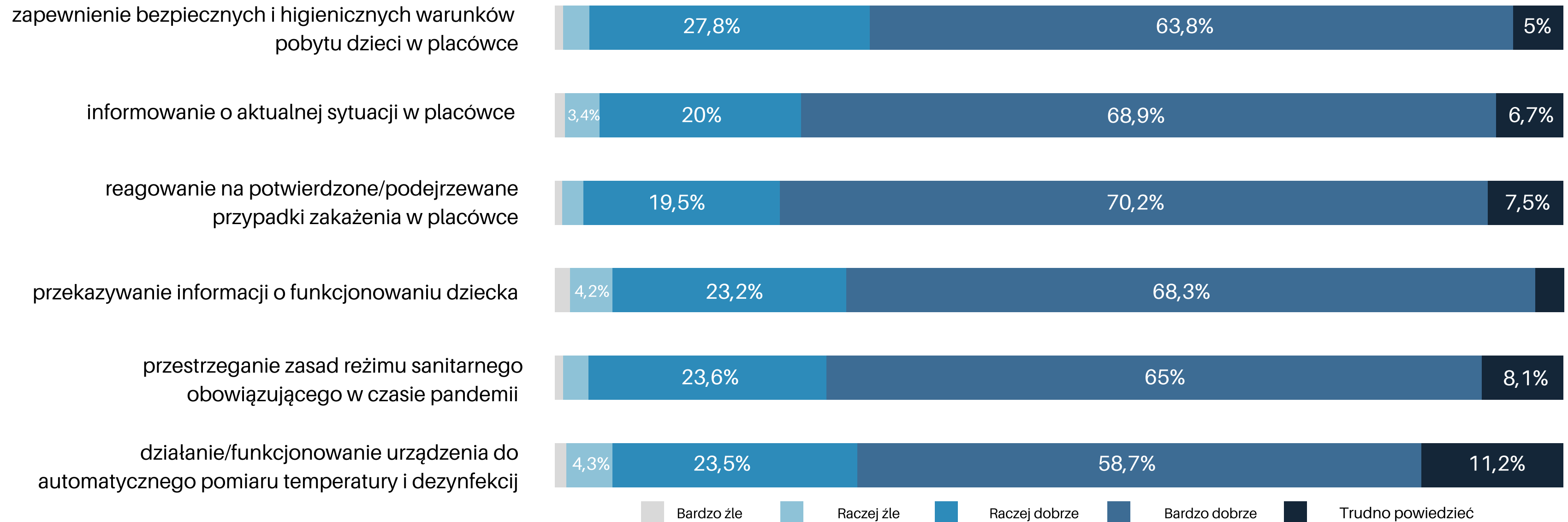


Odsetek odpowiedzi < 3% został zaprezentowany jedynie w formie graficznej, kolorem wskazanym w legendzie - bez procentowego opisu liczbowego.



Ocena działań służących ochronie przed koronawirusem

Jak Pan(i) ocenia poniższe z działań służących ochronie przed koronawirusem?

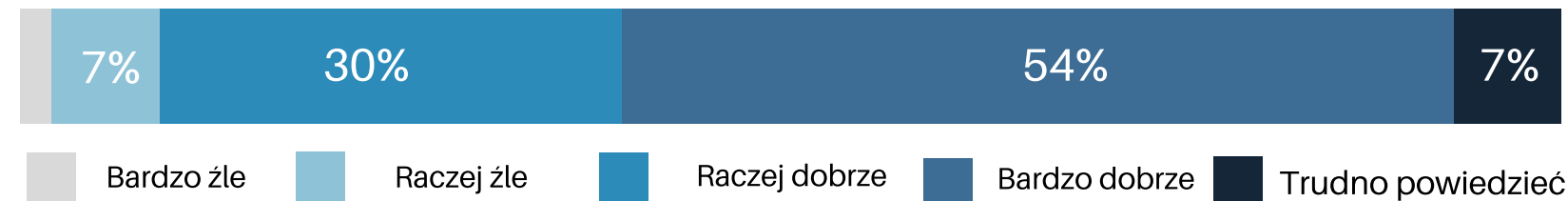


Odsetek odpowiedzi < 3% został zaprezentowany jedynie w formie graficznej, kolorem wskazanym w legendzie - bez procentowego opisu liczbowego.



Ocena portalu rekrutacyjnego

Jak Pan(i) ocenia system rekrutacji do warszawskich placówek opieki nad dziećmi w wieku do lat 3?



Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty funkcjonowania systemu rekrutacji?

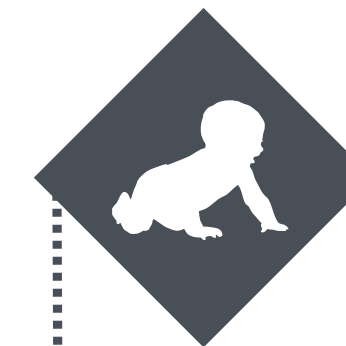
Przejrzystość i czytelność portalu



Łatwość obsługi portalu



Zawartość/dostępność/
kompletność informacji



TOP 2 BOX

89,1%

91,1%

86,9%

KOMENTARZ

Wśród respondentów przeważają pozytywne oceny działania strony. Badani są zdania, że portal jest łatwy w obsłudze, a duża część postrzega stronę jako czytelną i przejrzystą. Rodzice przychylnie ocenili również kompletność i dostępność informacji.

Odsetek odpowiedzi < 3% został zaprezentowany jedynie w formie graficznej, kolorem wskazanym w legendzie - bez procentowego opisu liczbowego.

TOP 2 BOX oznacza sumę odpowiedzi: „bardzo dobrze” oraz „raczej dobrze”.

Ocena aplikacji „Warszawskie żłobki”

Czy zna Pan(i) aplikację „Warszawskie żłobki”?



Jak Pan(i) ocenia aplikację „Warszawskie żłobki”?



Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty aplikacji „Warszawskie żłobki”?

Łatwość w obsłudze



Czytelność aplikacji




Placówka regularnie przekazuje informacje za pomocą aplikacji



KOMENTARZ

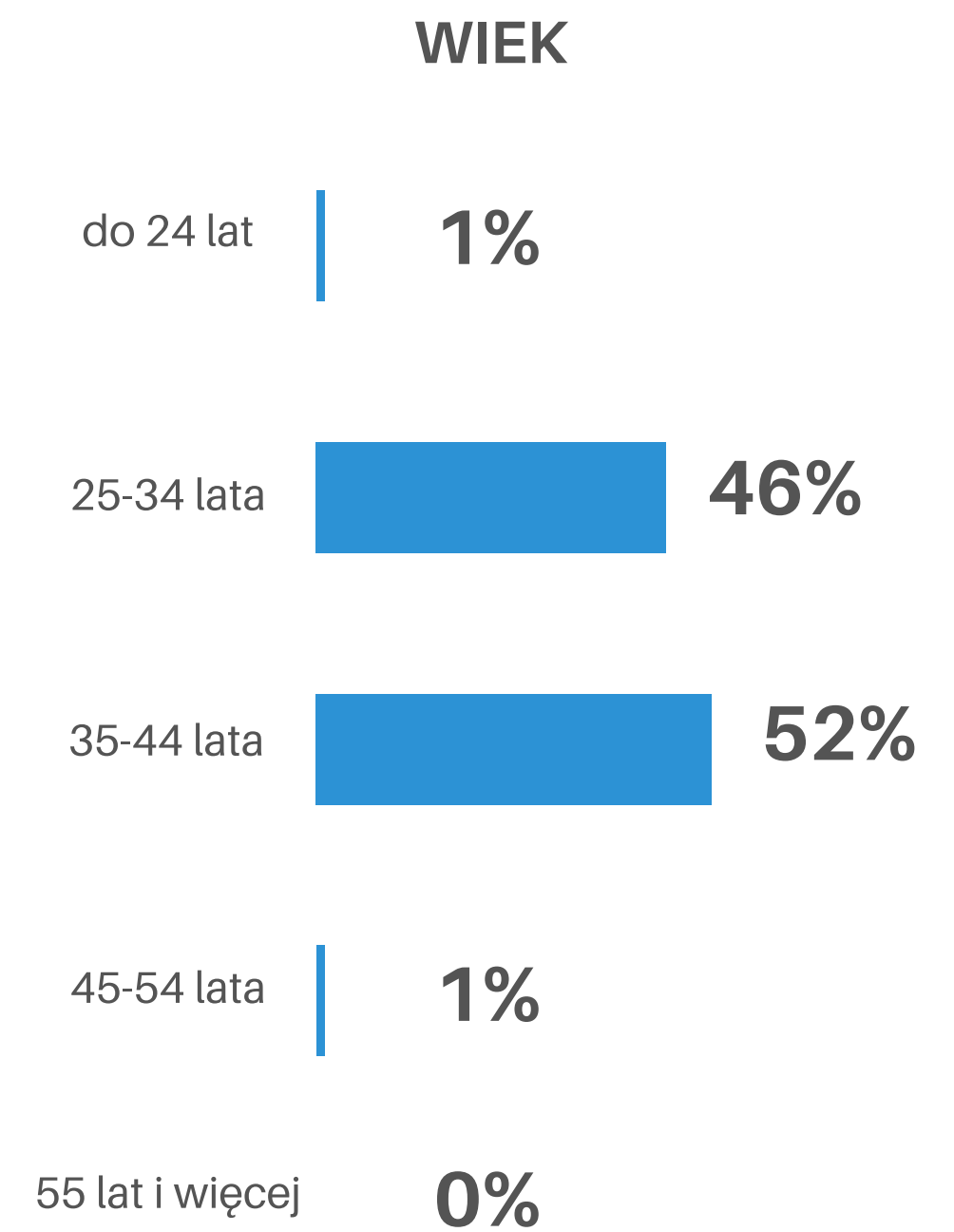
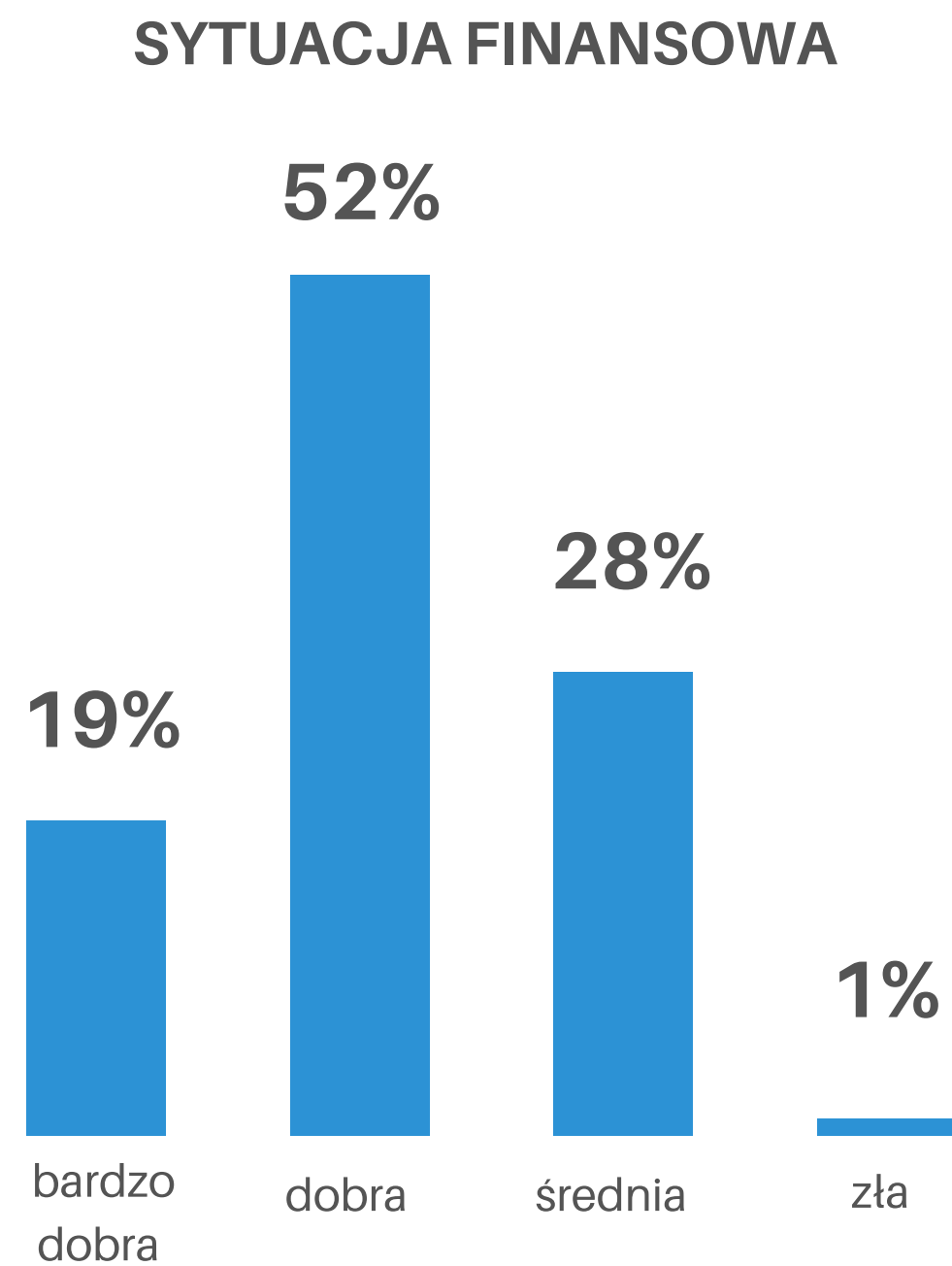
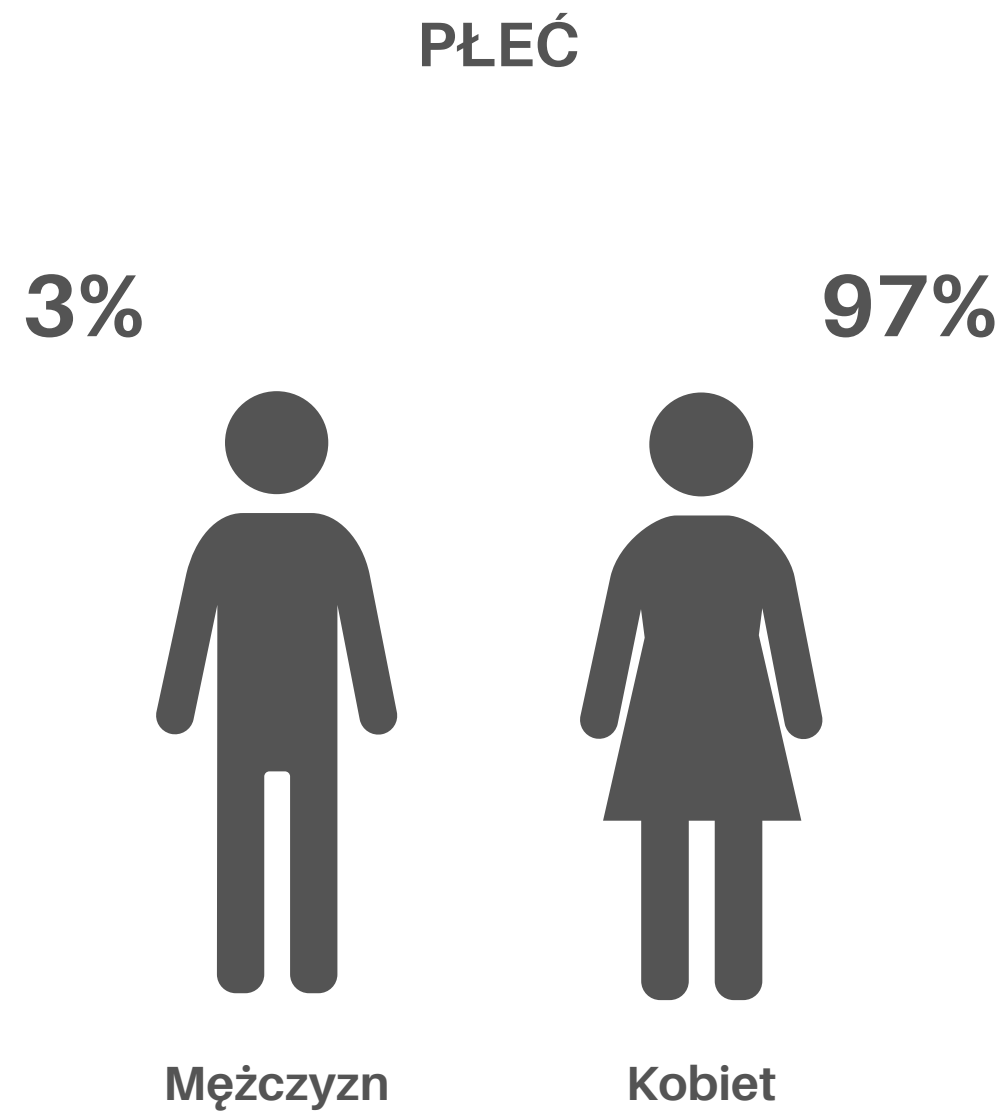
69% badanych zna aplikację „Warszawskie żłobki”, z czego wśród osób korzystających z aplikacji zdecydowana większość pozytywnie oceniła jej działanie (92%). Rodzice pozytywnie ocenili również łatwość w obsłudze oraz czytelność aplikacji. Nieco słabiej natomiast została oceniona regularność przekazywanych informacji.

Odsetek odpowiedzi < 3% został zaprezentowany jedynie w formie graficznej, kolorem wskazanym w legendzie - bez procentowego opisu liczbowego.



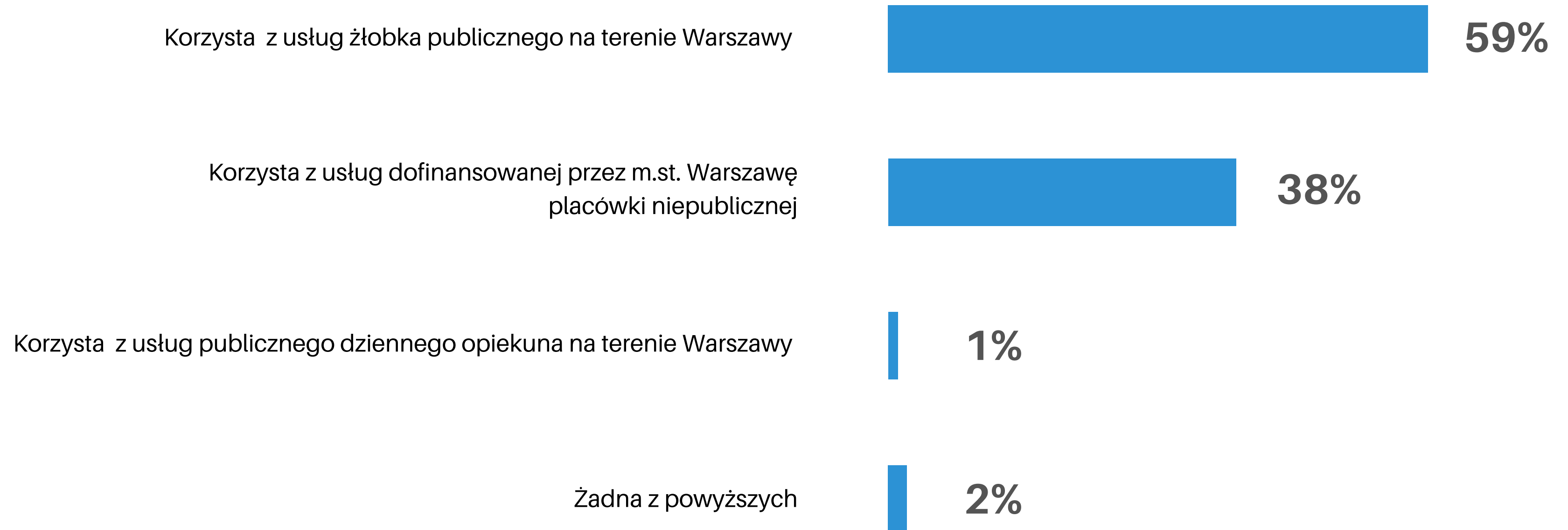
**INFORMACJA
O PRÓBIE
BADAWCZEJ**

Informacja o respondentach



Informacja o respondentach

PROSZĘ ZAZNACZYĆ, CZY OBECNIE PANA(I) DZIECKO:





Zespół Żłobków m.st. Warszawy

tel. 22 277 52 00



sekretariat.zespolzlobkow@um.warszawa.pl

m.st. Warszawa