



**VALKEAKOSKEN KAUPUNGIN
VARHAISKASVATUSPALVELUIDEN
ASIAKASTYYTYVÄISYYS**

Henni Virtanen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2015
Sosiaaliala

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

VIRTANEN, HENNI:

Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyö 53 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Toukokuu 2015

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin keväällä 2014 toteutetun Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyä ja sen tuloksia. Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatuspalveluissa on noin 850 päivähoitopaikkaa ja 50 perhepäivähoitopaikkaa. Tavoitteena on tarjota monipuolista kasvatusta, opetusta ja hoitoa turvallisessa ja kiireettömässä ympäristössä. Tämän opinnäytetyön pohjana ollut kysely toteutettiin internetissä Webropol-kyselynä keväällä 2014. Kyselyn toteuttamisesta vastasi moniammatillinen työryhmä. Kysely koostui 19 kysymyksestä, joista osa oli taustakysymyksiä, osa monivalintakysymyksiä ja osa avoimia kysymyksiä.

Kyselyn vastausprosentti jäi alhaiseksi, ollen vain 14,5. Kyselyn mukaan vanhemmat ovat kuitenkin hyvin tyytyväisiä tuotettuun varhaiskasvatuspalveluun. Vanhemmat kokivat esimerkiksi päivähoidon ja esiopetuksen ilmapiirin hyväksi ja lapsen viihtyvän hoidossa. Vanhemmat antoivat myös aktiivisesti kirjallista palautetta liittyen esimerkiksi tiloihin sekä henkilökuntaan, sekä erilaisia kehittämissuhteita, kuten pienempiä lapsiryhmiä ja pysyvämpää henkilökuntaa.

Saatujen tulosten perusteella voidaan lähteä kehittämään varhaiskasvatusta. Kehitettäviä teemoja ovat muun muassa pienemmät lapsiryhmät, joissa toimii pysyvä henkilökunta sekä toiminnan tekeminen näkyväksi vanhemmille. Varhaiskasvatuksessa tulisi kehittää henkilökunnan ja lasten välisiä pysyviä ja jatkuvia ihmissuhteita, jotka luovat lapselle turvaa. Myös pienempi lapsiryhmäkoko tulisi olla tavoitteena, kun kehitetään varhaiskasvatusta. Pienemmässä ryhmässä jokainen lapsi saa huomiota ja jokaisen lapsen yksilölliset tarpeet voidaan huomioida paremmin. Joillekin vanhemmille varhaiskasvatuksen päivän sisältö oli jää näkymättömiin, joten varhaiskasvatuksessa tulisi tehdä työtä, jotta lapsen päivä sekä toiminta tulee vanhemmille näkyväksi.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

VIRTANEN, HENNI:

Customer Satisfaction Analysis of Early Childhood Education Services in Valkeakoski

Bachelor's thesis 53 pages, appendices 2 pages
May 2015

The purpose of this thesis was to review a customer satisfaction survey and its results. The survey was conducted in the spring of 2014 in the City of Valkeakoski about early childhood education services. There are approximately 850 day care places and 50 family day-care places in Valkeakoski. The goal is to provide a versatile upbringing, education and care in a safe and calm environment. The survey was conducted using Webropol-internet software. It was planned by a multiprofessional group. The questionnaire consisted 19 questions, some of which were background questions, others were multiple-choice questions and some open questions.

The response rate of this survey was low, being only 14.5 percent. The survey showed that parents are very satisfied with the service provided for them in early childhood education. For example parents felt that atmosphere in day-care and pre-school is good and children enjoy being in day-care or pre-school. Parents also gave a written responses to open questions. For example parents commented on physical environment and staff. Parents were also asked to give some development ideas such as smaller groups and permanent staff.

Based on the results it is possible to improve early childhood education. Areas that need improvement include smaller groups with permanent staff and making childrens' day visible to the parents. In early childhood education there should be lasting and continuous relationships between staff and children to create safe environment for children. Also smaller group of children should be the goal in the development of early childhood-education. In a smaller group each child receives equal attention and individual needs are met better. For some parents the activities at daycare and pre-school are not visible, so parents should be better informed about the day at daycare.

Key words: customer satisfaction, early childhood education, quality in early childhood education

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	HYVÄ VARHAISKASVATUS	6
2.1	Varhaiskasvatus yhteiskunnallisena palveluna	6
2.2	Palveluohjaus ja onnistunut varhaiskasvatuksen aloitus	8
2.3	Hyvä arki varhaiskasvatuksessa.....	10
2.4	Kasvatuskumppanuus ja vanhempien osallisuus	13
3	VARHAISKASVATUKSEN ARVIOINTI	16
3.1	Varhaiskasvatuksen laatu ja arviointi	16
3.2	Hujalan malli varhaiskasvatuksen laadunarviointiin	18
3.3	Aiemmin tutkittua varhaiskasvatuspalveluiden laadusta ja asiakastyytyväisyydestä	20
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT.....	22
4.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	22
4.2	Kysely tutkimusmenetelmänä.....	22
4.3	Tutkimuksen ympäristönä Valkeakosken varhaiskasvatuspalvelut.....	24
4.4	Valkeakosken varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely... 26	
4.5	Analyysivaihe	29
5	VARHAISKASVATUS VANHEMPIEN ARVIOIMANA	31
5.1	Yleistä kyselyn tuloksista.....	31
5.2	Vanhempien kokemuksia päivähoidon ja esiopetuksen aloituksesta	32
5.3	Vanhempien kokemuksia kasvatuskumppanuudesta	34
5.4	Vanhempien kokemuksia päivähoidon ja esiopetuksen arjesta.....	36
5.5	Vanhempien ajatuksia päivähoidon tai esiopetuksen sekä yhteistyömuotojen kehittämistä.....	38
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	39
6.1	Tiedonkulku	39
6.2	Toimintaympäristö.....	40
6.3	Varhaiskasvatuksen toimintasisältö	40
6.4	Varhaiskasvatuksen henkilökunta.....	41
6.5	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten vertailua Hujalan malliin	43
7	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET.....	47
	LIITTEET	52
	Liite 1. Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely 2014	52

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan päivähoitossa olevien lasten vanhempien eli asiakkaiden tyytyväisyyttä Valkeakosken varhaiskasvatuspalveluihin. Tarkastelu liittyy keväällä 2014 tehdyn Varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin, joita tässä tutkimuksessa pyritään analysoimaan tarkemmin. Tulosten tarkempi analysointi on tärkeää, jotta saadaan selville esimerkiksi kehittämisteemat. Työn tavoitteena onkin sekä tarkastella kyselyllä kerättyä aineistoa, mutta myös löytää aineistosta teemoja, joita voidaan lähteä kehittämään kunnassa.

Valkeakoskella päädyttiin tekemään asiakastyytyväisyyskysely, sillä edellisestä kyselystä oli aikaa jo muutama vuosi, jolloin ajan tasalla olevaa tietoa vanhempien tyytyväisyydestä tuotettuun palveluun ei ollut. Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin kunnan varhaiskasvatuksen työntekijöistä kootun työryhmän toimesta. Kysely toteutettiin Webropol-sovelluksella Internetissä toukokuussa 2014. Osallistuin työryhmän toimintaan alkuun yhtenä kunnan varhaiskasvatuksen työntekijöistä, kunnes ryhdyin työstämään siitä opinnäytetyötä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn ja siten myös tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vanhempien kokemuksia ja ajatuksia päivähoidon ja esiopetuksen aloituksesta, kasvatuskumppanuudesta sekä päivähoidon ja esiopetuksen arjesta. Lisäksi vanhemmilla oli mahdollisuus antaa ideoita päivähoidon ja esiopetuksen sekä vanhempien väliselle yhteistyölle, mutta antaa myös yleisiä kehittämissuhteita.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään ensimmäisessä käsittelyluvussa kyselyn teemoihin liittyen varhaiskasvatusta yhteiskunnallisena palveluna sekä millaiseksi teoriakirjallisuus määrittelee hyvän varhaiskasvatuksen. Lisäksi käsitellään päivähoidon aloitusta, vanhempien osallisuutta ja kasvatuskumppanuutta varhaiskasvatuksessa. Toisessa käsittelyluvussa tutustutaan varhaiskasvatuksen arviointiin ja lopuksi vielä luodaan katsaus aiempiin tutkimuksiin aiheesta. Tämän jälkeen esitellään tutkimusmenetelmälliset ratkaisut. Opinnäytetyön loppuosa keskittyy tutkimuksen tuloksiin, niiden yhteenvedon sekä yleiseen pohdintaan.

2 HYVÄ VARHAISKASVATUS

2.1 Varhaiskasvatus yhteiskunnallisena palveluna

Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan alle kouluikäisille lapsille suunnattuja palveluita, jotka sisältävät hoidon, opetuksen ja kasvatuksen kokonaisuuden. Varhaiskasvatukseen sisältyvät päivähoito, esiopetus ja esimerkiksi avoin varhaiskasvatus sekä kerhotoiminta. Toiminnan tulee olla monipuolista, tavoitteellista ja suunnitelmallista, mutta myös lapsen omalle leikille tulee antaa paljon aikaa. Varhaiskasvatuksen tulee edesauttaa lasten tasapainoista kasvua, oppimista ja kehitystä. Laki lasten päivähoidosta määrittelee päivähoiton tavoitteeksi perheiden kasvatustehtävän tukemisen. (Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36; Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 9; Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 11.)

Varhaiskasvatus on sosiaalipolitiikan peruspalvelu. Kaikilla lapsilla tulee olla mahdollisuus osallistua laadukkaaseen varhaiskasvatukseen riippumatta perheen asuinpaikasta, yhteiskunnallisesta asemasta tai muusta syystä. Myös asiakasmaksujen tulosidonnaisuus edesauttaa päivähoiton tavoitettavuutta. Laissa on määritelty subjektiivinen päivähoito-oikeus, jonka mukaan perheellä on oikeus saada alle kouluikäiselle lapselleen hoitopaikka. Kunta voi järjestää tarvittavan varhaiskasvatuspalvelun itse tai sen voi järjestää myös yksityinen palveluntuottaja. Kunnilla on vapaus itse määrittellä, millä tavoin varhaiskasvatusta kussakin kunnassa toteutetaan. Päivähoitolain mukaan varhaiskasvatus voi olla päiväkotihoidoa, perhepäivähoitoa, leikkitoimintaa tai muuta päivähoitotoimintaa. Lain mukaan hoito on järjestettävä sellaiseksi, että se tarjoaa lapselle sopivan hoitopaikan sekä jatkuvan hoidon sinä aikana, kun lapsi on päivähoiton tarpeessa. Kunnalla on lisäksi velvollisuus huolehtia palveluiden monipuolisuudesta sekä siitä, että palvelua kehitetään. (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002; 10, 16; Huhtanen 2004, 55-56; Varhaiskasvatus 2.3.2015.)

Valtio ohjaa kuntia varhaiskasvatuksen järjestämisessä suorasti sekä epäsuorasti. Suomen valtion toimesta asetetaan erilaisia lakeja ja asetuksia, jotka määrittelevät varhaiskasvatusta. Lait ja asetukset on huomioitava, kun järjestetään päivähoitoa. (Mikkola & Nivalainen 2009, 12.) Keskeisimmät varhaiskasvatusta määrittävät lait ja asetukset ovat perustuslaki (2000), kuntalaki (1995), kansanterveyslaki (1972), koulutuslainsäädäntö sekä

päivähoitolaki sekä -asetus. Esiopetusta määrittää perusopetuslaki. (Huhtanen 2004, 56.) Vuonna 2005 julkaistiin Stakesin, sosiaali- ja terveysministeriön, opetusministeriön, opetushallituksen, Suomen kuntaliiton sekä alan asiantuntijoiden yhteistyössä luoma Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Se on valtakunnallinen ohjausväline koskien varhaiskasvatuksen sisältöä ja laatua. (Mikkola & Nivalainen 2009, 13.) Valtiollisten lakien, asetusten ja päätösten lisäksi varhaiskasvatuksen toteuttamiseen liittyy kunnalliset päätökset. Lisäksi varhaiskasvatukseen vaikuttavat esimerkiksi monet tutkimuslaitokset, ammattijärjestöt, opetushallitus sekä Suomen kuntaliitto. (Kuokkanen 2008, 28.)

Varhaiskasvatuksen siirto hallinnollisesti sosiaalitoimesta opetus- ja sivistystoimeen tuli mahdolliseksi vuonna 2003 väliaikaisen lain myötä. Tämä laki vakinaistettiin vuodesta 2007 alkaen. Laki antaa kunnille mahdollisuuden päättää, minkä hallinnonalan sisällä varhaiskasvatus toimii. Lain myötä varhaiskasvatus siirtyi monissa kunnissa opetushallinnon alaisuuteen. Kuntaliitto selvitti keväällä 2014, että suurin osa kunnista oli sijoittanut varhaiskasvatustalvet opetustoimen alaisuuteen. Alle 20 prosentissa kunnista varhaiskasvatus kuului johonkin toiseen hallinnonalaan, kuten peruspalvelukuntayhtymään tai sosiaalitoimeen. Vuoden 2013 alusta alkaen päivähoidon valtakunnallinen ohjaus siirtyi sosiaali- ja terveysministeriöltä opetus- ja kulttuuriministeriölle. (Kinos & Palonen 2012, 245; Lahtinen 2014; Varhaiskasvatus 2.3.2015.) Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelman mukaisesti vuonna 2012 asetettiin työryhmä valmistelemaan uutta varhaiskasvatustalvia, sillä varhaiskasvatusta ohjaava laki on vuodelta 1973. Hallitusohjelmassa tavoitteena oli, että varhaiskasvatus olisi yhdenmukaista, laadukasta sekä joustavaa palvelua, joka toimii ehkäisten syrjäytymistä. Päivähoito-oikeus olisi edelleenkin subjektiivinen. (Varhaiskasvatustalvia.)

Tasavallan presidentti Sauli Niinistö vahvisti 8.5.2015 päivähoitolain muutoksen, jonka myötä uuden varhaiskasvatustalvian ensimmäinen vaihe astuu voimaan 1.8.2015. Lain myötä päivähoitolaki on elokuusta 2015 alkaen varhaiskasvatustalvia. Muita lain tuomia uudistuksia ovat muun muassa vaatimus jokaiselle lapselle laadittavasta varhaiskasvatustalvian suunnitelmasta sekä lapsiryhmien enimmäiskoko, jolloin alle kolmevuotiaiden ryhmässä saa olla korkeintaan 12 lasta ja yli kolmevuotiaiden ryhmässä 21 lasta. Laki edellyttää ryhmiä muodostettaessa otettavan huomioon henkilöstömitoitusten toteutumisen eikä lapsia voi olla ryhmässä kerralla paikalla yli 21. Henkilöstömitoituksesta ei tule poiketa esimerkiksi vuosilomien tai koulutusten vuoksi. Uutta laissa on myös säännös lasten ja

vanhempien osallisuudesta ja vaikuttamisesta. Varhaiskasvatuksen asiantuntijavirastona toimii jatkossa Opetushallitus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015.)

Laadukkaan varhaiskasvatuksen ja päivähoidon vähimmäisvaatimukset nousevat siis lasten varhaiskasvatusta, päivähoitoa ja esiopetusta käsittelevistä laeista ja asetuksista. Myös Valtakunnalliset varhaiskasvatussuunnitelman perusteet sekä Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista asettavat tavoitteita varhaiskasvatuksen toteuttamiselle ja sitä kautta määrittelevät sitä, mitä on hyvä varhaiskasvatus. (Alila 2013, 31.) Asetus lasten päivähoidosta velvoittaa kunnan huolehtimaan, että lasten hoidon ja kasvatuksen tarve turvataan kussakin kunnassa parhaaksi katsotulla tavalla, mutta kuitenkin tasapuolisesti. Lisäksi lapsilla tulee olla oikeus omaan kieleen sekä kulttuuriin. Asetus määrittelee myös vaatimuksen järjestää päivähoitoa niinä päivinä ja vuorokaudenaikoina, kuin kunnassa on tarve. Henkilökunnan vähimmäismääräksi määritellään yksi aikuinen seitsemää yli kolmevuotiasta tai neljää alle kolmevuotiasta kohden. Lisäksi henkilökunnalla tulee olla ammatillinen kelpoisuus. (Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36; Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239.)

2.2 Palveluohjaus ja onnistunut varhaiskasvatuksen aloitus

Lapsen kasvaessa tulee perheelle usein eteen tilanne, jossa aletaan harkitsemaan varhaiskasvatusta osana perheen lastenhoitoa, jolloin vanhempien työssäkäynti tai opiskelu mahdollistuu. Yleensä asia otetaan esille myös neuvolassa, jonka jälkeen vanhemmat pohtivat erilaisia hoitomuotoja- ja paikkoja. (Karikoski & Tiilikka 2011, 79.) Vanhempien tulee saada tietoa kunnan tarjoamista erilaisista varhaiskasvatuksen vaihtoehdoista. Vanhemmilla tulisi myös olla mahdollisuus keskustella henkilökunnan jäsenen kanssa siitä, mikälainen varhaiskasvatuspalvelu sopii heidän tilanteeseensa parhaiten. Tämän palveluohjauksen myötä perhe saa pohtia asiantuntijan kanssa omia tarpeitaan, mutta myös saa tietoa erilaisista vaihtoehdoista. (Varhaiskasvatuspalveluiden linjaukset 2009, 8-9.)

Varhaiskasvatuspalveluiden päivähoitopaikkoja voi hakea ympäri vuoden, mutta kuitenkin neljä kuukautta ennen hoidontarvetta. Jos tarve päivähoidolle syntyy äkillisesti esimerkiksi työllistymisen johdosta, on kunnalla kaksi viikkoa aikaa järjestää lapselle hoitopaikka. Päivähoitopaikkaa haetaan esimerkiksi Valkeakoskella sähköisellä hakemuksella. Mikäli käytössä ei ole internetiä, voi hoitopaikkaa hakea myös paperihakemuksella.

Kun lapsi on saanut sijoituspäätöksen päivähoitopaikasta, päättää vanhempi paikan vastaanottamisesta. (Päivähoitoon, esiopetukseen ja kerhoon hakeminen.)

Kun hoitopaikka on saatu, alkaa lapsen ja perheen tutustuminen tulevaan päivähoitopaikkaan. Lapsen ja perheen varhaiskasvatuksen alkuun tulee kiinnittää huomiota, sillä päivähoitoon siirtyminen on merkittävä asia lapsen ja perheen arjessa. Siirtymä kotoa varhaiskasvatuksen piiriin on muutos perheen arkeen. (Karikoski & Tiilikka 2011, 78-79.)

Eri kunnissa ja päiväkodeissa on erilaisia tapoja toteuttaa varhaiskasvatuksen aloitusta. Joissakin kunnissa järjestetään ensin vanhempien ja päivähoidon työntekijän välillä aloituskeskustelu, jonka jälkeen lapsi tulee vanhempiensa kanssa tutustumaan päivähoitopaikkaan. (Karikoski & Tiilikka 2011, 80.) Lisäksi erityisesti omahoitajamalliin pohjautuvissa varhaiskasvatuksen ratkaisuissa päivähoidon henkilökunta tutustuu perheeseen ja lapsen näiden kotona. Tätä mallia toteutetaan esimerkiksi Järvenpäässä, jossa tutustumisprosessiin kuuluu päiväkodin henkilökunnan jäsenen vierailu lapsen kotiin, jossa prosessi alkaa lapselle tutussa ja turvallisessa ympäristössä. Tutustumiskäynnillä käydään aloituskeskustelu, jolloin vanhemmat saavat kertoa lapsestaan sekä odotuksista päivähoidon suhteen. (Salminen & Tynnenen 2011, 42; Päivähoidossa aloittaminen.)

Varhaiskasvatuksen aloitus alkaa usein tutustumisprosessilla päiväkodin arkeen. Tutustumisjakson avulla luodaan hyvä perusta päivähoidon aloitukselle. Varhaiskasvatuksen arkeen tutustuminen kannattaa aloittaa olemalla päiväkodissa, perhepäivähoidossa tai esiopetuksessa lyhyitä päiviä, jolloin myös oma vanhempi on mahdollisuuksien mukaan mukana tutustumassa. Tätä kutsutaan pehmeäksi laskuksi, joka voi kestää tarpeesta ja käytännöistä riippuen jopa muutaman viikon, mutta ainakin muutaman päivän. Pehmeän laskun aikana lapsi tutustuu uuteen paikkaan, aikuisiin ja lapsiin yhdessä oman tutun vanhemman kanssa. Lapselle suodaan myös mahdollisuus tutustua rauhassa päiväkodin käytäntöihin, kuten ruokailutilanteisiin, ulkoiluun ja päiväuniin. Lapsi tutustuu ja tottuu päiväkodin arkeen, uusiin ihmisiin, tuoksuihin ja rytmiin hiljalleen oman vanhemman kanssa. Hoitopäiviä voidaan tämän jälkeen hiljalleen pidentää. (Karikoski & Tiilikka 2011, 81; Lapsi aloittaa päivähoidon; Tutustuminen.)

2.3 Hyvä arki varhaiskasvatuksessa

Varhaiskasvatuksen tulee tapahtua suotuisassa kasvatusympäristössä, jossa on lapselle jatkuvat ja turvalliset ihmissuhteet ja lapselle järjestetään tämän kehitystä tukevaa toimintaa monipuolisesti. Varhaiskasvatuksessa tulee tukea lapsen fyysistä, tunne-elämän ja sosiaalista kasvua sekä antaa mahdollisuuksia esteettiseen, älylliseen, eettiseen ja uskonnolliseen kasvuun. Lapselle tulee myös tarjota perushoitoa muun muassa ruokailun muodossa. Varhaiskasvatuksen tulee muutoinkin olla lapsen kasvulle ja kehitykselle turvallinen ympäristö. (Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36; Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239.)

Varhaiskasvatuksen tarkoituksena on mahdollistaa pienten lasten vanhempien työssä käynti tai opiskelu huolehtimalla alle kouluikäisten hoidosta ja kasvatuksesta vanhempien työpäivän aikana. Hyvän perushoidon pohjana on pidetty päivärytmiä, johon ovat kuuluneet ruokailuhetket, lepo ja leikki. Nykyisin perushoitoa ei korosteta yhtä suurissa määrin kuin ennen vaan painopiste on siirtynyt kokonaisvaltaisen päivähoitopäivän tarkasteluun. Varhaiskasvatus pohjautuu nykyään EduCare-malliin, jolla tarkoitetaan hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuutta. Tässä mallissa varhaiskasvatuksen eri osa-alueet integroituvat. (Niikko 2008, 69-71.) Varhaiskasvatuksessa tulee kuitenkin huolehtia, että lapsen perustarpeet tulevat tyydytetyiksi ja hänen terveyttä ja hyvinvointia edistetään (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 15). Varhaiskasvatus- ja päivähoitopalveluiden tulee olla monipuolisia ja ne tulee olla kaikkien lasten saatavilla riippumatta lapsen asuinpaikasta tai muusta seikasta. Varhaiskasvatus poistaa lasten taustoista ja elinolosuhteista johtuvia keskinäisiä eroja tarjoamalla kaikille lapsille samanlaiset mahdollisuudet kehittyä omien edellytyksiensä mukaan. (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 16-17.)

Päiväkotipäivä, yleensä myös esiopetuspäivä, koostuu monista eri osa-alueista, joiden painotukset vaihtelevat ryhmittäin ja päiväkodeittain. Kuitenkin jokaisessa päiväkodissa lapset syövät, nukkuvat ja ulkoilevat päiväkotipäivän aikana. Tärkeä osa lapsen päivää on myös leikki, johon lapselle pitää taata mahdollisuus muiden lasten kanssa. Lapsen päiväkotipäivään kuuluvat pedagogisessa mielessä lisäksi muun muassa musiikki, kuvallinen ilmaisu, kieli ja lastenkirjallisuus. Lisäksi tulee huomioida ympäröivä maailma tapahtumiseen ja juhlapäivineen, mutta myös kaikki lapsia kiinnostavat luonnonilmiöt ynnä muut. Kuitenkaan toiminta ei keskity vain ohjattuihin tuokioihin vaan toiminta in-

tegroituu teemalliseksi kokonaisuudeksi. Päiväkodin henkilökunnan vastuulla on huolehtia päivän tasapainosta siten, että päivä sisältää tasapainoisesti ohjattua ja vapaata toimintaa unohtamatta lapsen perustarpeista huolehtimista. (Helenius 2008, 54-55.) Hyvään päiväkotipäivään kuuluu myös mahdollisuuksia musisoida, maalata, tanssia, näytellä, askarrella sekä leikkiä. Lisäksi lasten tulisi kuulla satuja, sillä niillä on merkitystä kielen kehityksen kannalta. Päiväkodissa tulee olla riittävän paljon mahdollisuuksia osallistua luovaan toimintaan ja näin toteuttaa itseään. (Tauriainen 2000; Jäämeri 2012.) Lapsen tulee saada päivähoitopäivän aikana tilanteita liikkua sekä omaehtoisesti että ohjatusti (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 22).

Varhaiskasvatuksen piirissä ollessaan lapsen tulee päästä toiminaan hänelle ominaisella tavalla eli leikkimällä, liikkumalla, tutkimalla sekä ilmaisemalla itseään. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon varhaiskasvatuksen sisällölliset orientaatiot, joita ovat matemaattinen, esteettinen, eettinen, luonnontieteellinen, historiallis-yhteiskunnallinen ja uskonnollis-katsomuksellinen orientaatio. Varhaiskasvatuksen sisällöt perustuvat näihin orientaatioihin kuitenkin niin, että aihealueet integroidaan lapsen arkeen, jotta ne konkretisoituvat lapselle. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2002, 21-27.)

Varhaiskasvatusympäristö koostuu fyysisistä, psyykkisistä sekä sosiaalisista tekijöistä. Varhaiskasvatusympäristön osia ovat rakennetut tilat, lähiympäristö, sosiaaliset ja psyykkiset ympäristöt ja käytettävissä olevat materiaalit ja välineet. Hyvä varhaiskasvatusympäristö on viihtyisä, sen suunnittelussa on painotettu toiminnallisuutta ja estetiikkaa. Se motivoi leikkimään ja liikkumaan sekä innostaa toimintaan. Varhaiskasvatuksen materiaalien ja välineiden tulee olla monipuolisia ja riittävässä määrin. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 17-18, 22-23.) Varhaiskasvatuksen kasvuympäristön tulee olla terveellinen, rauhallinen ja sen tulee tukea kehitystä sekä oppimista. Siellä tulee kiinnittää erityistä huomiota ihmissuhteiden jatkuvuuteen kaikkien osapuolten välillä, turvata riittävä henkilöstömäärä ja turvallisten kiintymyssuhteiden syntyminen. (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 14, 17.)

Hyvässä varhaiskasvatuspalvelussa suhtaudutaan ystävällisesti lapsiin ja vanhempiin. Näissä paikoissa kasvatuskumppanuus toteutuu ja työntekijät osaavat kertoa vanhemmille lapsen päivästä, mutta toisaalta vanhemmat tietävät työntekijän tehtävät päiväkodissa. (Jäämeri 2012.) Vanhemmille tulee tarjota tietoa palveluista sekä varhaiskasvatuksen tehtävistä. Hyvässä varhaiskasvatuksessa vanhemmalle annetaan mahdollisuus valita

varhaiskasvatuksen toimintaympäristö omalle lapselleen. (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 17-18.)

Laadukkaasta varhaiskasvatuksesta kertoo lasten käsitysten ja arviointien kuuleminen, sillä kuuleminen lisää heidän osallisuuttaan. Myös Valtioneuvoston periaatepäätöksen (2002) mukaan lapselle tulee antaa mahdollisuus kertoa omista näkemyksistään ikätasonsa ja kehityksensä mukaisesti (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002,17). Leena Turjan (ent. Tauriainen) (2000) tutkimuksen mukaan lapset toivoivat päiväänsä haasteita oppimiseen ja tekemiseen, eivätkä yksitoikkoisia ja pitkäjänteisyyttä vaativia tehtäviä. Tutkimuksen mukaan laadukkaana päivähoitotoimintana pidettiin riittävän haastavaa toimintaa, joka kannustaa lapsia omatoimisuuteen. Myös lasten tyytyväisyys kertoo hyvästä päivähoitosta. (Tauriainen 2000.) Lapsille oli tärkeää saada itse suunnitella toimintaa ja käyttää luovuutta. Tutkimuksen mukaan lapset kokivat ihmissuhteet ja niiden jatkuvuuden tärkeinä. Lapset halusivat puuhailla kavereiden kanssa ja nauttivat kun saavat opettaa kavereitaan. Negatiivisia ajatuksia herättivät ne tilanteet, joissa toimitaan hyvin aikuisjohtoisesti ja vaativat paikallaanoloa, kuten musiikkituokiot ja päivälepoa. Nuorimmat lapset suhtautuivat päiväuniin positiivisesti, mutta muut tuokiot eivät olleet heidän mieleensä. Vanhemmat lapset taas kokivat päiväunet epämieluisina. Leikeissä lapset arvostavat mahdollisuutta fyysisiin leikkeihin, joissa voi hyppiä, pomppia ja rakentaa. (Turja 2004, 9, 25-27.) Opetus- ja kulttuuriministeriön tutkimuksen (2014) mukaan lapset nauttivat päiväkodissa eniten leikkimisestä, liikkumisesta ja erilaisista liikunnallisista peleistä. Lapset nauttivat uusien taitojen opettelusta. Ikävinä paikkoina lapset pitivät nukumapaikkaa ja päiväuniin käytettyä huonetta. Lapset kaipaavat liikettä eivätkä nauti pitkästä paikallaanolosta. (OKM-kysely 2014.)

Kirsi Alila tutki väitöstutkimuksessaan (2013), miten varhaiskasvatuksen laatu ilmenee valtakunnallisissa varhaiskasvatusta ohjaavissa asiakirjoissa. Alilan tutkimuksen mukaan laatua määriteltiin pitkälti sen kautta, oliko päivähoitopaikkoja riittävästi ja millainen on ryhmäkoko sekä henkilökunnan määrä suhteutettuna lapsimäärään. Muutoin laadukkaana toimintana pidettiin monipuolista toimintaa, eri kasvatuksen osa-alueiden huomioimista, lapsen kehityksen tukemista ja yksilöllistä huomioimista. Tutkimuksen mukaan arvostettiin myös kodinomaisia tiloja sekä pieniä lapsiryhmiä ja mahdollisuutta leikkiin. (Alila 2013, 245-246.)

2.4 Kasvatuskumppanuus ja vanhempien osallisuus

Sosiaalialan asiakaslaki määrittelee tavoitteeksi lisätä erilaisten palveluiden asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta asialliseen kohteluun ja hyvään palveluun. Varhaiskasvatuksen asiakkaita ovat ensisijaisesti lapset, mutta myös heidän vanhempansa. (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 16.) Perheiden palveluissa on pyritty lisäämään vanhempien oikeutta osallistua, oikeutta tulla kuulluksi ja vahvistamaan osallisuutta. Vanhemman osallisuuden edellytyksenä on kuuleminen, kuunteleminen, mielipiteen kertomisen mahdollisuus sekä hänellä tulee olla mahdollisuus olla läsnä, kun hänen elämäänsä koskevia päätöksiä tehdään. (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 19-20.) Varhaiskasvatuksessa vanhemman osallisuus edellyttää, että vanhemmalla tulee olla mahdollisuus saada tietoa kunnan varhaiskasvatuspalveluista, tehdä valintoja koskien lapsensa varhaiskasvatusta ja osallistua päätöksentekoprosesseihin. Lisäksi vanhemmille tulee luoda mahdollisuuksia osallistua varhaiskasvatusyksikön toiminnan suunnitteluun sekä saada äänensä kuuluviin varhaiskasvatussuunnitelmaa tehtäessä. (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 17; Kaskela & Kekkonen 2006, 25). Varhaiskasvatuksessa vanhemman osallisuuden edellytyksenä on vanhemman ja henkilökunnan välinen kumppanuus (Perälä ym. 2011, 20).

Varhaiskasvatuksen kentällä henkilökunnan ja vanhempien välistä ammatillista suhdetta kutsutaan kumppanuussuhteeksi ja tarkemmin kasvatuskumppanuudeksi (Nummenmaa & Karila 2011, 29). Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaan kasvatuskumppanuus, vuorovaikutus sekä yhteistyön ammattilaisen ja vanhemman välillä on merkittävä osa laadukasta varhaiskasvatusta (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 17). Kasvatuskumppanuudella tarkoitetaan vastavuoroista vuorovaikutusta varhaiskasvatuksen henkilökunnan ja lapsen vanhempien välillä. Tämä yhteistyö perustuu kunnioitukseen, kuunteluun, luottamukseen ja dialogiin. Kuuntelu on perusedellytys kasvatuskumppanuussuhteen synnylle, sillä toisen ajatuksia ja asiaa tulee kuunnella keskittyneesti ja läsnäolevasti. Kuuntelua varten tulee luoda turvallinen ja myönteinen iltapiiri, jossa hyväksytään toinen ja arvostetaan tätä. Toisen kuuntelemisen kautta syntyy hyväksyminen ja kunnioitus. Kuuleminen ja kunnioitus synnyttävät ennen pitkää luottamuksen. (Kaskela & Kekkonen 2006, 32-36.) Kasvatuskumppanuuden tärkeitä periaatteita ovat ammattitaito, sitoutuminen, tasa-arvo, myönteinen vuorovaikutus sekä kunnioitus ja vastavuoroinen luottamus. Kasvatuskumppanuus edellyttää molemmilta osapuolilta sitoutumista toimintaan. Tärkeää kasvatuskumppanuudessa vanhempien ja henkilökunnan välillä on kokemus kuul-

luksi tulemisesta ja yhteisen ymmärryksen saavuttaminen. Kasvatuskumppanuussuhteessa tulee tunnustaa molempien osapuolten asiantuntemus ja vanhempien autonomia, osallistua, kommunikoida ja jakaa tieto, valta ja päätöksenteko. Avain onnistuneeseen kasvatuskumppanuuteen on avoin tietojen vaihto sekä päivittäinen keskustelu. (Karila 2005, 287; Kaskela & Kekkonen 2006, 11, 17; Perälä ym. 2011, 20; Kanninen & Sigfrids 2012, 133.)

Vastuu kasvatuskumppanuudesta on päivähoiton henkilökunnalla, sillä on tärkeää luoda tasavertainen yhteistyö. Työntekijän hyvät yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot ovat keskeisessä roolissa luotaessa kasvatuskumppanuutta. Etenkin haastavissa asiakassuhteissa oleellista on kunnioittava ja asiakaslähtöinen työote. Kasvatuskumppanuuteen liittyy lapsen päivästä kertominen, mutta myös huolen puheeksi otto avoimesti vanhempien kanssa. Kasvatuskumppanuus ilmentyykin päivittäisissä tuonti- ja hakutilanteissa, joissa vanhempi ja henkilökunta käyvät vuoropuhelua. Lisäksi kasvatuskumppanuutta toteutetaan kasvatuskeskusteluissa sekä esimerkiksi vanhempainilloissa. (Karila 2005, 288; Kaskela & Kekkonen 2006, 42-44.) Kasvatuskumppanuuden toteutuminen vaatii Kirsti Karilan mukaan (2005) kuitenkin erikseen sovittavia keskustelutilanteita, sillä lyhyet päivittäiset kuulumisten vaihdot eivät syvennä kasvatuskumppanuutta (Karila 2005, 288).

Varhaiskasvatuksen henkilökunta tarvitsee työssään vanhemmilla olevaa tietoa ja näkemystä lapsestaan (Mikkola & Nivalainen 2009, 12). Kasvatuskumppanuuden myötä vanhemmat ja henkilökunta yhdistävät tietonsa lapsesta lapsen parhaaksi ja työskentelevät lapsen kehityksen, kasvun ja oppimisen tukemiseksi (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 18). Kasvatuskumppanuuden avulla voidaan havaita lapsen tuen tarve mahdollisimman varhain (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 32).

Kasvatuskumppanuudella pyritään edistämään lapsen ja perheen hyvinvointia, jotta vanhemmilla olisi kykyä olla mahdollisimman hyviä vanhempia. Onnistuessaan kasvatuskumppanuus luo turvallisen jatkumon päivähoiton ja kodin välille. (Mikkola & Nivalainen 2009, 11-12.) Vanhempien ja päivähoiton henkilökunnan yhteistyöllä on suuri merkitys lapsen kasvun ja kehityksen tukijana (Karila 2005, 285).

Varhaiskasvatuksessa on tärkeää vahvistaa vanhempien osallisuutta arjen käytänteiden kautta. Vanhempien osallisuudella voidaan ehkäistä ennalta mahdollisia myöhempiä ongelmia. Vanhempien osallisuus auttaa ja tukee lasta koulunkäynnin alkaessa ja helpottaa

syrjäytymisuhan alla olevien lasten sopeutumista päivähoitoon ja kouluun. (Kronqvist & Jokimies 2008, 15.) Vanhempien osallisuus voi toteutua monin tavoin, esimerkiksi osallistamalla päiväkodin toimintaan, sen suunnitteluun ja arviointiin, lisäksi vanhemmat voivat oma-aloitteisesti aktivoitua perustamalla vanhempain toimikunnan tai päivähoito voi tukea vanhempia ottamaan kantaa. Vanhempien mielipiteiden kuunteleminen on osa laadukasta varhaiskasvatusta. (Kronqvist & Jokimies 2008, 15.)

Kasvatuskumppanuus ei kuitenkaan ole yksiselitteisesti positiivinen asia. Epäonnistessaan kasvatuskumppanuus voi luoda lapselle sekavan tilanteen, jossa vanhemmat ja päivähoiton henkilökunta mitätöivät toisiaan. Varhaiskasvatuksessa vaatimus ja velvoitus kasvatuskumppanuuteen on herättänyt ristiriitaisia tunteita. On herännyt kysymys siitä, onko varhaiskasvatuksen kohteena lapsen sijaan perhe vai molemmat. Perhetyön voidaan nähdä heikentävän päivähoiton pedagogiikkaa ja toisaalta luovan henkilökunnalle liikaa vastuuta perheen tukemisesta. Yhteistyön ylikorostaminen voi hämärtää varhaiskasvatuksen perustehtävää eli laadukkaan varhaiskasvatuksen tarjoamista lapselle. (Mikkola & Nivalainen 2009, 11-12)

3 VARHAISKASVATUKSEN ARVIOINTI

3.1 Varhaiskasvatuksen laatu ja arviointi

Laadukas varhaiskasvatus on päivähoidon tavoite. Edellytyksenä laadukkaalle varhaiskasvatukselle sekä sen ylläpitämiselle on toiminnan arviointi ja laadunhallinta. Laadun arvioinnin avulla saadaan tietoa kunnan varhaiskasvatuksesta ja sen toteutuksesta, näin saadaan myös tietoon varhaiskasvatuksen kehittämiskohteet. Laadunhallinta on ajankohdainen kehittämiskohde varhaiskasvatuksessa. Laadunhallintaa ohjataan ja kehitetään valtakunnallisesti ja kuntien tulisi käyttää laadunhallinnan menetelmiä, jotta kunnan tuottamien palveluiden laatua voidaan arvioida. (Turja 2004, 9; Kupila 2004, 4-5; Hujala & Fonsén 2011, 312.) Laadunarvioinnin tavoitteena voivat olla toiminnan säätely ja toiminnan kehittäminen. Toiminnan säätely toteutuu lähinnä hallinnon tasolla, mutta toiminnan kehittämistä toteutetaan moniammatillisesti varhaiskasvatuksen kentällä. (Nummenmaa 2004, 81.)

Laadunhallinta on toimintatapa, jota käyttämällä varhaiskasvatuksen henkilökunta, asiakasperheet lapsineen ja vanhempineen sekä hallinto arvioivat ja kehittävät varhaiskasvatuksen toimintaa (Väisänen 2007, 23). Laadunhallinnan suosituksissa asiakaslähtöisyys on keskeinen asia. Tärkeitä ovat asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset ja käsitykset palvelun toteutumisesta. Laadun kehittämiseksi on hankittava tietoa asiakkaiden tarpeista ja kokemuksista. (Nummenmaa 2004, 82; Kronqvist & Jokimies 2008, 15.) Laadunarvioinnin myötä vanhemmat pääsevätkin osalliseksi varhaiskasvatusta käsittelevään päätöksentekoon sekä muuhun keskusteluun. Vanhemmille arviointi avaa vaikuttamismahdollisuuksia sekä asiakkaina, yhteistyökumppaneina että tiimin jäseninä. (Hujala & Fonsén 2011, 312.)

Käsitteenä varhaiskasvatuksen laatu on moniulotteinen. Se on jatkuvasti muuttuva käsite, ja siihen vaikuttaa aina ympäröivä yhteiskunnallinen ja poliittinen ympäristö. (Nummenmaa 2004, 81; Alila 2013, 17.) Yksinkertaistaen sillä voidaan tarkoittaa varhaiskasvatuksen järjestämisen toteuttamiseen, kuten fyysiseen ympäristöön ja henkilökuntaan liittyä kysymyksiä. Laatuun sisältyvät lisäksi muun muassa toimintaan, johtamiseen, turvallisuuteen ja terveyteen liittyvät tekijät. (Oravakangas 2013.) Osa varhaiskasvatuksen laatuarviointiin liittyvään keskusteluun osallistuvista on sitä mieltä, että laatua tulee arvioida

vain päivähoidon tavoitteiden pohjalta, kun taas osan näkemys on se, että laatua ei voi lainkaan arvioida varhaiskasvatuksessa. Osa korostaa asiantuntija- ja teorian tietoon pohjaavaa arviointia ja osa näitä kaikkia muotoja yhdistelevää inklusiivista näkemystä. (Hujala & Fonsén 2011, 313-314.)

Usein laatu määritellään kuitenkin vain määrällisesti esimerkiksi tarkastelemalla, onko päivähoitopaikkoja riittävästi, vaikka laatukysymystä tarkasteltaessa olisi tärkeä huomioida myös muun muassa pedagogiset ratkaisut (Oravakangas 2013). Toisaalta laadun määrityksen lähtökohtana voidaan nähdä kustannustehokkuuden tai palvelutason eli riittävän päivähoitopaikkojen määrän arvioinnin (Hujala & Fonsén 2009, 5; Hujala & Fonsén 2011, 313). Päivähoitossa korkea asiakastyytyväisyys nähdään usein laadukkaan päivähoiton osoituksena (Tauriainen 2000). Laadunarviointi tuo esille sen, mitä varhaiskasvatuksessa arvostetaan, miten lapsiin suhtaudutaan ja minkälaista on toiminnan pedagoginen sisältö. Se antaa vanhemmille mahdollisuuden osallistua kasvatusta käsittelevään keskusteluun. (Hujala & Fonsén 2009, 4.)

Varhaiskasvatuksen laatua on tutkittu jo vuosikymmeniä, vaikka laatu käsitteenä on yleistyntä kuitenkin vasta 1980-luvun varhaiskasvatustutkimuksessa. Ensimmäiset päivähoiton laatua koskevat tutkimukset tehtiin jo 1970-luvulla, pääosin Yhdysvalloissa, mutta ne keskittyivät lähinnä päivähoiton vaikutuksiin pienen lapsen elämässä eikä niissä arvioitu varhaiskasvatuksen sisältöä. 1980-luvulla taasen tutkittiin eri päivähoitomuotojen vaikutusta lapseen. Vuonna 1987 julkaistiin ensimmäinen suomalainen varhaiskasvatuksen laatuun keskittyvä asiakirja Sosiaalhallituksen toimesta. Sen jälkeen tutkittiin eri kasvatus- ja kehitysympäristöjen pitkäaikaisvaikutuksia lapsiin. Vasta 1990-luvun loppupuolella siirryttiin laadun tutkimisen aikakauteen, jolloin laadusta itsestään tuli arvioinnin ja kehittämisen kohde. Viime vuosina on alettu tutkia päivähoiton asiakkaiden kokemuksia varhaiskasvatuksen laadusta. Varhaiskasvatuksen laatua ja asiakastyytyvääisyyttä on kehitetty valtakunnallisella tasolla vuodesta 2000. Ensimmäinen laadunhallinnan hanke oli Valoa I vuosina 2000-2003. Sitä seurasi Valoa II -hanke 2003-2005. Lisäksi esimerkiksi Laatuva-hankkeen myötä on saatu tietoa varhaiskasvatuksen laadun arviointiin. (Parrila 2004, 69-70; Kronqvist & Jokimies 2008, 9-12, 15; Hujala & Fonsén 2011, 315; Alila 2013, 16, 25.)

Kuntien varhaiskasvatuksen laatutyö on prosessi eikä projektiluontoinen tilanne. Laadun kehittämisessä tulee arvostaa lasten ja vanhempien näkemyksiä. (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 22-23.) Laatua voidaan tutkia myös käyttäen muita arviointikriteereitä, vaikka niitä ei kovin aktiivisesti hyödynnetä varhaiskasvatuksen työn kehittämisessä (Alila 2013, 17). Laadunarvioinnissa käytettäviä menetelmiä on useita. Mikään menetelmä ei liene oikeampi kuin joku toinen, vaan kunkin laatua arvioivan tahon tulisikin löytää omalle taholle parhaiten sopiva menetelmä (Alila & Parrila 2004, 11). Laatua voidaan arvioida esimerkiksi tarkastelemalla rakenteellisia, prosessi- ja tuloskriteerejä (Nummenmaa 2004, 82). Kuntaliiton Laadunhallinta opetustoimessa ja varhaiskasvatuksessa- hankkeessa kehitettiin varhaiskasvatukseen laadunhallintamalli. Tässä mallissa on kymmenen arviointialuetta, joissa on erillisiä arviointikohteita. Arviointialueita ovat muun muassa johtaminen, henkilöstö, varhaiskasvatusympäristö ja verkostotyö. (Karvonen 2010, 16-20.) Ulkomaisia laadunarvioinnin mittareita ovat esimerkiksi ECERS ja NAEYC. NAEYC on Yhdysvalloissa kehitetty laadunarvioinjärjestelmä, jonka kriteerit määrittelevät laadukkaan varhaiskasvatuksen. ECERS-mittarin avulla voidaan arvioida päiväkotiympäristöä esimerkiksi välineiden osalta. (Alila & Parrila 2004, 48, 56-57; Alila 2013, 26).

Marjatta Kallialan (2012) mukaan varhaiskasvatuksen laatu vaihtelee Suomessa paljon päiväkodista toiseen ja harva päiväkotitoimii häneen mukaansa niin kuin pitäisi. Päivän sisällä päiväkodeilla on liikaa mahdollisuuksia vaikuttaa toiminnan sisältöön, jolloin kaikissa päiväkodeissa toiminta ei ole laadukasta. Toisaalta lapsi saa jokaisessa päiväkodissa ruokaa, lepoa ja usein ulkoilua. Kalliala näkee varhaiskasvatuksen ylipäättään rapautuneen ja monien ratkaisujen palvelevan aikuisen etuja. (Jäämeri 2012; Kalliala 2012, 15-16.) Myös Hujala ja Fonsén (2011) havaitsivat tutkimuksessaan varhaiskasvatuksen laadunarvioinnista vaihteluita arvioinneissa kuntien kesken mutta myös yksiköittäin (Hujala & Fonsén 2011, 321).

3.2 Hujalan malli varhaiskasvatuksen laadunarviointiin

Varhaiskasvatuksen laatua tutkittaessa on Suomessa yleisesti käytetty alun perin professori Eeva Hujalan jo 1990-luvulla kehittelemää varhaiskasvatuksen laadunarviointimallia, jota on sen jälkeen kehitetty ja täydennetty edelleen. Mallia on kehitetty muun muassa Oulun yliopiston päivähoidon laadunarviointia käsittelevässä projektissa vuosina 1997-

2000. Eeva Hujala toimi projektin johtajana. Mallia päädyttiin päivittämään projektissa, jotta se vastaisi paremmin nykypäivän varhaiskasvatustutkimusta. Kehittämisessä korostettiin myös monitieteisyyttä. (Alila & Parrila 2004, 29-30; Hujala & Fonsén 2011, 317.)

Tämä malli pohjaa Bronfenbrennerin näkemyksiin, konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen sekä ajatukseen siitä, kuinka teoria- ja tutkimustietoa käyttämällä saadaan tietoa laadukkaasta lapsuudesta sekä varhaiskasvatuksesta, jolloin voidaan kehittää kasvatuskäytäntöjä. Mallin kehittämisessä on hyödynnetty varhaiskasvatustutkimusta, mutta myös hallintotiedettä sekä erityiskasvatusta. (Alila & Parrila 2004, 30; Hujala & Fonsén 2011, 317.) Valkeakoskella on aiemmin toteutettu asiakastyytyväisyyskysely tämän mallin mukaan. Tästä aiheesta on lyhyesti lisää luvussa 4.4.

Laadunarviointimalli on jaettu päivähoidon puitetekijöihin, välillisiin tekijöihin, kasvatustiloihin liittyviin tekijöihin sekä vaikuttavuustekijöihin. Nämä osa-alueet ovat toisistaan riippuvaisia, mutta niitä voidaan tarkastella myös erikseen vaikka yhdessä ne ovat kattava kuva laadusta. Lähtökohtana muiden osa-alueiden arvioinnille toimii palvelutason eli palvelun saatavuuden ja riittävyyden arviointi. Puitetekijöihin kuuluu muun muassa tilat sekä ihmissuhteiden pysyvyys. Nämä ovat ehdottomia edellytyksiä laadukkaaseen varhaiskasvatukseen järjestämisessä. Välillisiä tekijöitä ovat esimerkiksi kasvatuskumppanuuden toimiminen, johtajuus sekä tiedonkulku. Prosessitekijöitä ovat muun muassa lasten osallisuus sekä lasten keskinäinen vuorovaikutus. Esimerkkejä vaikuttavuustekijöistä on asiakastyytyväisyys sekä lapsen positiiviset kokemukset varhaiskasvatuksesta. Kahteen viimeiseen osa-alueeseen liittyy myös sisällöllisten orientaatioiden laadunarviointi, joka on lisätty alkuperäiseen malliin 2000-luvulla. Laatutekijöiden osa-alueet pohjaavat lain määrittelemään tasoon päivähoitopalveluiden riittävyydestä ja saatavuudesta. (Alila & Parrila 2004, 30-31; Väisänen 2007, 24; Hujala & Fonsén 2011, 317-319.)

Hujalan mittarissa on 46 kysymystä. Mittari perustuu edellä mainittujen puitetekijöiden, välillisten tekijöiden, kasvatustiloihin liittyvien tekijöiden sekä vaikutustekijöiden arviointiin vastaamalla erilaisiin väittämiin. Vastaukset ovat viisiportainen asteikko tai joissakin kysymyksissä kyllä/ei. Tutkimuksen kokonaisvaltainen toteuttaminen edellyttää myös tutustumista päivähoitopaikan kirjallisiin dokumentteihin, henkilöstön ja lasten vuorovaikutuksen havainnointiin, lapselta saatuun tietoon sekä keskusteluihin henkilökunnan kanssa. (Hujala & Fonsén 2011, 318-319.)

Hujala & Fonsénin artikkelin (2011) mukaan varhaiskasvatuksen laadunarviointiaineistoa oli vuoden 2010 lopussa kerätty lähes 8000 vanhemmalta. Tämän aineiston perusteella vanhemmat arvioivat esimerkiksi sijaisjärjestelyt huonoiksi. Kuitenkin vanhemmat antoivat hyvän arvosanan esimerkiksi varhaiskasvatuksen pedagogisille käytänteille. (Hujala & Fonsén 2011, 321-323.)

3.3 Aiemmin tutkittua varhaiskasvatuspalveluiden laadusta ja asiakastyytyväisyydestä

Opetus- ja kulttuuriministeriön tutkimuksen (2014) mukaan vanhemmat ovat erittäin tyytyväisiä lasten varhaiskasvatukseen. Vanhemmat arvostavat varhaiskasvatuspalveluita, sillä näin mahdollistuu heidän työssäkäynti. Lisäksi vanhemmat antoivat myönteistä palautetta koskien lasten kaverisuhteita, lapsen oppimisen tukemista, henkilökunnan ammattitaitoa sekä joustavia aukioloaikoja. Vanhemmat kokivat tulevansa kuulluksi ja kohdelluksi tasavertaisesti ja kunnioitavasti. Tutkimuksen mukaan vanhemmat kaipaivat toisenlaisia hoitojärjestelyitä loma-aikoihin, kohtuullisempia asiakasmaksuja, enemmän henkilökuntaa sekä pienempiä lapsiryhmiä. Lisäksi tilat ja niiden soveltuvuus sekä henkilökunnan vaihtuvuus mietityttivät vanhempia. Vanhemmat toivovat saavansa lisää tietoa lapsen päivästä sekä päiväkodin toiminnasta, mutta myös enemmän ja erilaisia mahdollisuuksia osallistua suunnitteluun, kehittämiseen ja yhteistyötoimintaan. (OKM-Kysely 2014.)

Perälän ynnä muiden (2011) tutkimuksessa vanhemmat kertoivat muun muassa päivähoitopaikan vaihtumiseen liittyvistä syistä. Yleisin syy hoitopaikan vaihtoon oli muutto tai muutoin parempi sijainti lähellä kotia. Osa vanhemmista kuitenkin ilmaisi halunneensa saada parempaa palvelua, sillä he olivat tyytymättömiä esimerkiksi lapseen kohdistuviin terveys- ja turvallisuushkiin, päiväkodin ulkoilukäytäntöihin tai päiväkodin yleiseen toimintaan. Myös ongelmat henkilökunnan ja vanhempien välillä olivat aiheuttaneet päiväkodin vaihtoa. (Perälä ym. 2011, 34.)

Valtioneuvoston periaatepäätöksen (2002) mukaan päivähoitoa järjestetään laajasti, henkilökunta on koulutettua ja tilat pääsääntöisesti asianmukaisia. Toimimattomia osa-alueita ovat lapsiryhmän koko, henkilöstön määrä suhteessa lapsimäärään, lasten korkea sai-

rastavuus sekä erityisen tuen tarve. Sijaisjärjestelyt nähdään riittämättömiksi ja lapsiryh-
mät suuria. Suuri vaihtuvuus lapsissa ja henkilökunnassa aiheuttavat lisää levottomuutta
vanhempien kokemuksen mukaan. (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 14.)

Myös muut epäviralliset tahot ovat tutkineet varhaiskasvatuksen laatua. Esimerkiksi
YLE tutki vanhempien näkemyksiä keskusteluista ja yhteydenpidosta päiväkodin henkilö-
kunnan kanssa. Kysely toteutettiin avoimella internet-lomakkeella ja siihen tuli vastauk-
sia 169. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä kasvatuskumppanuuteen. Lähes kaikki vas-
taajat kuitenkin toivoivat saavansa lisää tietoa siitä, mitä päiväkodissa tapahtuu päiväko-
tipäivän aikana. Myös ristiriitatilanteet toivottiin tulevan vanhempien tietoon. Vanhem-
mat kaipaavat myös muuta tietoa, kuin syömistä ja nukkumista koskevaa, vanhempia
kiinnostaa erityisesti kaverisuhteisiin liittyvä tieto. Osa vanhemmista koki saavansa pal-
jon negatiivista palautetta lapsestaan, jolloin he kokivat, että hyvät asiat ohitetaan kes-
kusteluissa. Vanhemmat ottivat palautteen itseensä ja kokivat syyllisyyttä. Päiväkodista
saatu palaute riippuu vanhempien kokemuksen mukaan kuitenkin sen antajasta, sillä osa
henkilökunnasta antaa palautteet eri tavoin. Ikäväkin palaute on vanhempien mielestä so-
pivaa, kunhan se kerrotaan asiallisesti ja lapsesta kerrotaan myös hyvää. Toisaalta van-
hemmat kokivat, ettei heidän palautteensa tai asiansa ei tule kuulluksi päiväkodissa, vaan
osa koki, ettei päiväkodin henkilökunta usko heitä. Näissä tilanteissa osa vanhemmista
on lopettanut yhteistyöyritykset, sillä he huomasivat, ettei siitä ole hyötyä. (Vilkman
2015.)

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia. Kyselyn avulla pyrittiin selvittämään, minkälaisena vanhemmat näkevät päivähoidon ja esiopetuksen. Tässä opinnäytetutkimuksessa hyödynnetään aineistona asiakastyytyväisyyskyselyä, jonka aineisto kerättiin Valkeakoskella keväällä 2014. Tästä aineistosta ja sen hankinnasta kerrotaan tarkemmin jäljempänä luvussa 4.4. Tässä tutkimuksessa keskitytään erityisesti avointen vastausten laadulliseen analyysiin koko kaupungin osalta. Yksikkökohtaisesti vastaukset ja palaute käsitellään yksiköissä, joten tässä tarkastellaan asiakastyytyväisyyttä koko Valkeakoskella.

Tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Millaisena varhaiskasvatuksen laatu näyttääytyy Valkeakoskella vanhempien arvioimana?
 - a) Miten vanhemmat kokevat päivähoidon aloituksen?
 - b) Miten vanhemmat kokevat kasvatuskumppanuuden?
 - c) Miten vanhemmat kokevat päivähoidon arjen?
 - d) Mitä kehittämisideoita vanhemmilla on?

4.2 Kysely tutkimusmenetelmänä

Kysely tutkimusmenetelmänä on perinteinen tapa kerätä aineistoa. Kyselylomakkeen käyttö aineistoa kerätessä on perustelua. Näin tutkimus voidaan toteuttaa postikyselynä, haastatteluna, puhelinkyselynä tai sähköisesti. Kysely voidaan osoittaa yhdelle koehenkilölle tai kysely voidaan toteuttaa ryhmässä. (Laaksonen 2013, 18-19; Valli 2010, 103.)

Kyselyä laadittaessa on tärkeä huomioida muutama kyselyn onnistumiseen liittyvä seikka. Kysymysten muotoiluun on kiinnitettävä huomioita kyselyä suunniteltaessa, sillä kysymysten onnistuminen takaa onnistuneen tutkimuksen. Erityisesti kysymysten muotoilussa on huomioitava, millaista kieltä käytetään. Oikeakielisyys on kysymysten ehdoton vaatimus. Kyselyssä on pyrittävä kattavaan, mutta selkeään ja helppotajuiseen kysymykseen, joka ei kuitenkaan johdattele vastaajaa. Lisäksi kysymyksissä on käytettävä

helppolukuista, täsmällistä ja tarkoituksenmukaista kieltä, jotta vastaajat ymmärtävät kysymykset mahdollisimman samalla tavalla, jotta tutkimus on luotettava. Kysymysten epäselvä esittäminen tai muu muoto-ongelma aiheuttaa usein virheitä tutkimustuloksiin. Lomaketta laadittaessa tulee myös pohtia sinutellaanko vaiko teititelläänkö vastaajia. Vastausohjeisiin on kiinnitettävä erityistä huomiota eli vastausohjeet tulee antaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja selkeästi. (Ahola 2007, 56-58; Valli 2010, 103-104, 106; KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto 2010.)

Lomakkeen alkuun suunnitellaan usein niin kutsuttuja taustakysymyksiä, jotka selvittävät esimerkiksi sukupuolta tai ikää. Ne ovat helppoja kysymyksiä, joihin vastaaminen on yksinkertaista. Taustakysymykset toimivat hyvinä lämmittelykysymyksinä, jotta vastaaja pääsee vähitellen mukaan kyselyyn. Taustakysymysten jälkeen käsitellään ensin helpot aiheet. Kysymykset esitetään loogisessa järjestyksessä ja samaan aihepiiriin liittyvät kysymykset kysytään peräkkäin. Tämän jälkeen käsitellään arkojen aihealueiden kysymykset ja lopuksi jäädyttelyvaiheen kysymykset, jotka ovat alun kysymysten tapaan helposti vastattavia. Kyselyssä ei tule kysyä kysymyksiä, joihin vastaaja ei pysty vastaamaan. (Ahola 2007, 57; Valli 2010, 104-105; KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto 2010.)

Lomakkeessa voi olla vastausvaihtoehdot valmiina, jolloin kyseessä on strukturoitu eli suljettu kysymys. Avoimiin kysymyksiin vastaukset annetaan vapaassa muodossa. Avoimia kysymyksiä on syytä käyttää rajallisesti, sillä useat vastaajat jättävät vastaamatta niihin tai vastaavat niihin epätarkasti. Sen sijaan strukturoituihin kysymyksiin vastataan varmemmin. Strukturoitujen kysymysten vastauksissa voidaan käyttää eri skaaloja, esimerkiksi lyhyt kyllä/ei tai laajempi viisiportainen Likertin asteikko. Lisäksi kyselyssä voi olla vaihtoehto ”en osaa/halua sanoa”. Kaikille vastaajille tulisi löytyä strukturoidun kyselyn vaihtoehdoista sopiva vaihtoehto, vaihtoehtojen tulisi sulkea toisensa pois ja olla järkeviä. (Ahola 2007, 57; Valli 2010, 118, 126; KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto 2010; Laaksonen 2013, 24-25.)

Onnistuneeseen lopputulokseen kyselytutkimuksessa vaikuttaa lomakkeen pituus ja ulkoasu. Lomakkeen pituuteen kannattaakin kiinnittää huomiota, sillä ylipitkä kysely vaikuttaa vastausmotivaatioon eikä vastaamisaika saisi ylittää 15-20 minuuttia. Aikuisille viittä sivua pidetään maksimina, sillä pidempään kyselyyn ei usein jaksu keskittyä, joten

viimeisissä kysymyksissä tutkimuksen luotettavuus saattaa kärsiä motivaation loppumisen vuoksi. Toisaalta liian suppealla kyselyllä ei saada haluttua tietoa. Tärkeintä kyselyä toteutettaessa on kuitenkin suhteuttaa kyselyn pituus vastaajiin. (Valli 2010, 105-106, 108; KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto 2010; Laaksonen 2013, 22.)

Kyselyitä voidaan toteuttaa haastatteluina, posti- ja puhelinkyselyinä sekä sähköposti- ja internet -kyselyinä. Sähköposti- ja internet -kyselyiden etu on taloudellisuus, sillä aineisto on suoraan tutkijan käytettävissä. Lisäksi pois jäävät mahdolliset lyöntivirheet. Sähköisessä kyselyssä voidaan paremmin varmistaa, että vastaaja vastaa kaikkiin kysymyksiin, sillä kysely voidaan ohjelmoida niin, ettei kyselyssä pääse eteenpäin ennen kuin on vastannut kaikkiin vaadittuihin kysymyksiin. Vanhemmille ikäpolville sähköisesti toteutettava kysely on vieraampi, mutta nuoret ovat tottuneempia käyttämään tietokonetta. Sähköisen kyselyn etuna on myös anonymiteetti eikä vastauksiaan tarvitse antaa suoraan jollekulle, kuten esimerkiksi puhelinhaastattelussa. Tämä voi lisätä rohkeutta sanoa myös negatiiviset ajatukset. Toisaalta verkkolomakkeisiin voi liittyä myös vastaajien saavutettavuusongelma. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi, onko vastaajalla käytössään tietokone tai onko kysely tai linkki kyselyyn saatu toimitettua vastaajalle. (Vehkalahti 2008, 48; Valli 2010, 113; Laaksonen 2013, 31-32.)

4.3 Tutkimuksen ympäristönä Valkeakosken varhaiskasvatuspalvelut

Valkeakoski on noin 21 200 asukkaan kaupunki Pirkanmaalla, Tampereen läheisyydessä. Alle kouluikäisiä lapsia Valkeakoskella on noin 1600 vuoden 2014 lopussa. (Valkeakosken kaupunki.) Valkeakoskella on kunnallisia päivähoitopaikkoja noin 850 ja noin 50 perhepäivähoitopaikkaa. Päivähoitoa tarjotaan päiväkodeissa, perhepäivähoidossa, perhepäivähoidon varakodissa, kerhotoiminnassa ja avoimessa leikkitoiminnassa. Lisäksi on kolme yksityistä päiväkotia ja yksityisiä perhepäivähoitajia, joilla on yhteensä noin 100 hoitopaikkaa. Kerhotoimintaan osallistuu noin 60 lasta. (Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2014-15.) Päiväkodeissa on kokopäiväryhmiä alle 3-vuotiaille lapsille ja 3-6 -vuotiaille lapsille sekä sisarusryhmiä 1-6 -vuotiaille lapsille (Päiväkodit 2013).

Valkeakosken varhaiskasvatuksen visiona on hyvinvoiva lapsi laadukkaassa varhaiskasvatuksessa. Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatussuunnitelman mukaan varhaiskasvatus sisältää hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuuden. Toiminta-ajatuksena on

tarjota lapsille monipuolista kasvatusta, opetusta sekä hoitoa ympäristössä, joka on turvallinen ja kiireetön. Varhaiskasvatuksessa toimitaan kumppanuussuhteessa vanhempien kanssa. Toiminnassa pyritään antamaan paljon aikaa lapsen leikille, kuitenkin niin että aikuinen tukee leikkiä ja osallistuu leikkiin. Henkilökunnan tulee olla läsnä, kuunnella ja havainnoida lasta. Varhaiskasvatuksen arvoina toimivat turvallisuus, kiireettömyys, tasa-arvo, ilo, luottamus ja kunnioitus. Toiminnassa korostetaan selkeää päivärytmiä ja turvallisia aikuisia. Ryhmässä toimitaan lapsilähtöisesti ja lapsia osallistaen. Ilmapiirin tulee olla myönteinen, lapsen tulee saada positiivista palautetta, onnistumisen kokemuksia ja hänellä on oikeus ilmaista tunteita. Aikuisten aitoa läsnäoloa toteutetaan onnistuneimmin, kun toimitaan pienryhmissä. (Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2014-15.)

Päiväkodit, perhepäivähoito ja kerhot jakautuvat kuuteen varhaiskasvatusyksikköön. Yhden varhaiskasvatusyksikön muodostaa perhepäivähoito, kerhot sekä avoin toiminta. Muut varhaiskasvatusyksiköt sisältävät yleensä yhden isomman päiväkodin ja lisäksi pienempiä etäyksiköitä. (Varhaiskasvatus 2014.) Päivähoidossa työskentelee kolme erityisopettajaa, joista yksi on ainoastaan esiopetuksen käytettävissä (Erityispäivähoito 2013). Vuorohoitoa tarjotaan ympärivuorokautisesti yhdessä vuoropäiväkodissa. Tämän lisäksi aikaista aamuhoitoa ja myöhäistä iltahoitoa tarjotaan yhdessä päiväkodissa. Vuorohoito on kaupungin järjestämään erityistä palvelua, johon ovat oikeutettuja ne lapset, joiden huoltajat tekevät vuorotyötä. (Kopela 21.5.2013 § 66)

Perhepäivähoidossa työskentelee omissa kodeissaan tällä hetkellä 11 kunnallista perhepäivähoitajaa eri puolilla kaupunkia. Perhepäivähoidossa olevien lasten varahoito järjestetään perhepäivähoidon varakodissa. Valkeakoskella perhepäivähoidossa korostetaan yksilöllistä perushoitoa ja kasvatusta, leikkimistä, lapsen ja hoitajan vuorovaikutussuhdetta sekä vanhempien ja hoitajan päivittäistä vuorovaikutusta. (Perhepäivähoito 2013.) Avointa varhaiskasvatusta järjestetään kahdessa avoimessa päiväkodissa. Avoimessa päiväkodissa toimitaan henkilökunnan ohjaamana, mutta vanhempien vastuulla. Toiminnassa korostuu leikki sekä teeman mukainen toiminta. Ruokailua ei järjestetä avoimessa päiväkodissa. Avoimessa päiväkodissa toteutetaan myös kerhotoimintaa. (Kerhot 2014.)

Esiopetus kuuluu Valkeakoskella hallinnollisesti varhaiskasvatukseen ja toimii varhaiskasvatusyksiköiden alaisuudessa. Esiopetusta tarjotaan kahdeksassa eri toimipisteessä, yhteensä 13 eri ryhmässä, joista yksi toimii vuorohoidossa. Esiopetuksessa toimii oma

konsultoiva erityisopettaja. Maksuttoman neljän tunnin esiopetuksen lisäksi lapsella on oikeus maksulliseen osapäivähoitoon. Lisäksi on tarveharkintaisesti mahdollisuus kokopäivä- tai vuorohoitoon. Esioppilaan päivähoito toteutetaan pääasiallisesti samassa paikassa ja saman henkilökunnan toimesta kuin esiopetuskin. (Esiopetus 2014.)

4.4 Valkeakosken varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely

Valkeakoskella päivähoidon asiakastyytyväisyyttä on tutkittu viimeksi vuonna 2010. Tämä tutkimus oli osa Verkostoista voimaa pedagogiseen johtajuuteen -laatua ja työhyvinvointia varhaiskasvatukseen -hanketta, jota koordinoi Tampereen yliopisto, professori Eeva Hujala sekä projektikoordinaattori Elina Fonsén. Hanke toteutettiin seitsemässä eri kunnassa. Hankkeen tavoitteena oli kehittää pedagogista johtajuutta ja sen työmenetelmiä, osallistaa henkilöstö ja lasten vanhemmat sekä rakentaa varhaiskasvatuksen kehittämistoimintaa. Tutkimuksessa kysyttiin sekä vanhempien että henkilökunnan mielipidettä sähköisen kyselyn avulla. Kysely koostui 46 kysymyksestä, jotka oli jaoteltu puitetekijöihin, välillisiin tekijöihin, prosessitekijöihin, vaikuttavuustekijöihin sekä sisällölliseen orientaatioon ja oppimisen pedagogiikkaan. (Hujala & Fonsén 2010, 9; Hujala & Fonsén 2011, 319.) Kyselyn kohderyhmänä oli 956 lapsen vanhemmat, joista 413 eli 43 prosenttia vastasi kyselyyn. Yksiköiden vastausprosentit vaihtelivat 22-57 prosentin välillä. Kokonaisarvosana tutkimusten vastauksista oli hieman yli 4, mikä tarkoittaa hyvää tai kiitettävää arvosanaa. (Hujala & Fonsén 2010b.)

Tässä opinnäytetyössä käsiteltävä Valkeakosken varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely luotiin työryhmän toimesta. Työryhmän koolle kutsui ja sitä johti varhaiskasvatuspäällikkö Arja Korhonen, lisäksi työryhmässä oli edustettuina jokainen varhaiskasvatusyksikkö perhepäivähoitoa lukuun ottamatta. Lisäksi jokaisesta ammattiryhmästä oli edustus työryhmässä. Yhteensä työryhmässä oli jäseniä seitsemän henkilöä. Työryhmä kokoontui kahdesti keväällä 2014. Tämän lisäksi työryhmän jäsenet kävivät sähköpostikeskustelua aiheesta.

Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely liittyy Valkeakoskella käynnissä olevaan KuntaKesuKuntoon -kehittämistyöhön, jossa Opetushallituksen tuella tehdään opetuksen ja kasvatuksen kehittämissuunnitelmia (KuntaKesuKuntoon 2014). KuntaKesu on Opetushallituksen kehittänyt malli, jonka avulla voidaan suunnitella opetuksen ja koulutuk-

sen kehittämistä. Keskeisiksi kehittämiskohteiksi on nostettu oppilaiden oppiminen, henkilöstön osaaminen, kestävä hyvinvointi ja johtaminen. (KuntaKesu.) Tähän liittyen Valkeakoskella on aloitettu kasvatuksen ja opetuksen kehittämistyö ”Vanhemmat vaikuttamaan varhaiskasvatukseen 2015-2020”. Ensin kartoitetaan päivähoidon ja esiopetuksen nykytilanne, minkä jälkeen kasvatusta ja opetusta lähdetään suunnitelmallisesti kehittämään. Kehittämistyöhön liittyy muun muassa avoimia keskustelutilaisuuksia vanhemmille. (Vanhemmat vaikuttamaan varhaiskasvatukseen 2015-2020 2014.)

Valkeakosken varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin touku-kuussa 2014 internet-pohjaisena kyselynä. Kysely oli avoinna 5.5-18.5.2014. Kysely oli luotu käyttäen Webropol- ohjelmistoa. Webropol on internet-pohjainen sovellus, jonka avulla voidaan toteuttaa esimerkiksi kyselyitä, kerätä ilmoittautumisia tai palautetta. Linkki kyselyyn voidaan jakaa sähköpostilla tai internet-sivuilla. (Webropol.) Osalle perheistä erityisesti esiopetuksessa jaettiin linkki kyselyyn käyttäen Wilma-sovellusta.

Koska Valkeakoskella on päiväkodeissa, perhepäivähoidossa ja esiopetuksessa lapsia yhteensä noin 850, teoreettisesti vastausten määrä olisi ollut noin 850, mikäli kaikki vanhemmat ottaisivat osaa kyselyyn ja vastaisivat erikseen jokaisen hoidossa olevan lapsensa osalta. Oli kuitenkin oletettavaa, etteivät kaikki vanhemmat ottaisi osaa kyselyyn tai useamman lapsen vanhempi ei vastaisi erikseen kyselyyn jokaisen päivähoitossa tai esiopetuksessa olevan osalta.

Tämä kysely oli suunnattu päivähoidon, perhepäivähoidon sekä esiopetuksen asiakasperheille. Kyselyä ei toteutettu avoimen varhaiskasvatuksen eli avoimen päiväkodin ja kerhojen käyttäjille, sillä avoin toiminta poikkeaa melko paljon perinteisestä päivähoitosta ja esiopetuksesta, joten samojen kysymysten käyttäminen ei olisi ollut mahdollista. Työryhmässä keskusteltiin myös esiopetuksen sisällyttämisestä kyselyyn, mutta keskustelun jälkeen todettiin myös esiopetuksen asiakastyytyväisyyden olevan tärkeä asia, sillä Valkeakoskella esiopetus on varhaiskasvatusyksiköiden alaista toimintaa ja sama henkilökunta toteuttaa esioppilaiden päivähoitoa samoissa tiloissa. Todettiin samaa kyselyä voitavan käyttää sellaisenaan myös esioppilaiden perheille, joten se ei aiheuttanut lisätyötä.

Kyselyä luotaessa painotettiin kyselyn pituutta, jotta kysely pysyisi mahdollisimman lyhyenä ja helposti vastattavana. Aiemmin toteutetussa kyselyssä oli lähes 50 kysymystä, mitä pidettiin liian pitkänä ja sitä kautta vastaajien määrää karsivana. Tärkeää oli saada

lyhyeen kyselyyn mahdollisimman laajalta alueelta kysymyksiä, jotta saataisiin kokonaiskuva vanhempien tyytyväisyydestä päivähoitoon.

Kyselyn kysymyksiin vastataan kyllä tai ei, jonka jälkeen saa halutessaan perustella vastauksiaan avoimilla vastauksilla. Kysymyksiä kyselyssä on taustakysymykset mukaan lukien 19. Lisäksi on mahdollisuus perustella antamia vastauksia sanallisesti avoimissa kysymyksissä. Avointen kysymysten käyttämiseen sisältyy riski, sillä avoimet kysymykset eivät aina kerää suurta vastausmäärää. Kyselyn alussa taustakysymyksinä kysytään lapsen päiväkotia/esiopetusta sekä lapsen syntymävuotta. Työryhmässä keskusteltiin pitkään siitä, tulisiko kysyä myös lapsen ryhmä, jotta palaute saavuttaisiin paremmin kohteensa. Työntekijöiden toive oli, että ryhmä kysyttäisiin. Kuitenkin lopulta päädyttiin ratkaisuun, jossa kysytään lapsen hoitopaikka päiväkodin tai esiopetuksen paikan tarkkuudella.

Kyselylomakkeessa on taustakysymysten jälkeen kolme pääotsikkoa, joiden alla on kysymyksiä. Kysymyksiin vastataan valitsemalla kyllä tai ei. Kysely on liitteessä 1. Pääotsikoina ja niiden alaisina kysymyksinä ovat:

* Päivähoidon/esiopetuksen aloitus:

- olemme saaneet riittävästi tietoa ja ohjausta Valkeakosken päivähoitopalveluista
- päivähoidon / esiopetuksen aloitus ja tutustuminen vastasivat odotuksiamme

Näiden kysymysten jälkeen on avoin vastaustila, johon voi halutessaan kommentoida vastauksia.

* Kasvatuskumppanuus päivähoitossa/esiopetuksessa:

- huoltajien ja henkilöstön yhteistyö toteutuu hyvin
- saamme riittävästi tietoa toiminnasta päivähoitossa / esiopetuksessa
- saamme riittävästi tietoa lapsemme päivän sujumisesta
- lapselle on tehty yksilöllinen vasu / esiopetussuunnitelma
- koimme vasu- / esiopetuskeskustelun hyödylliseksi lapsemme kannalta

Näiden kysymysten jälkeen on avoin vastaustila, johon voi halutessaan kommentoida vastauksia.

* Päivähoidon/esiopetuksen arki:

- koemme toimintaympäristön turvalliseksi
- päivähoito- / esiopetuspaikassa on hyvä ilmapiiri
- lapsen hoito, kasvatus ja opetus vastaavat odotuksiamme
- lapsen perushoito (ravinto, ulkoilu, lepo jne.) sujuu hyvin päivähoitossa / esiopetuksessa
- toiminta päivähoitossa / esiopetuksessa on riittävän monipuolista
- lapsi viihtyy päivähoitossa / esiopetuksessa
- lapsella on kavereita päivähoitossa / esiopetuksessa
- koemme, että lapsi huomioidaan henkilökohtaisesti

Näiden kysymysten jälkeen on avoin vastaustila, johon voi halutessaan kommentoida vastauksia.

Lopuksi on vielä kaksi avointa kysymystä, joilla kartoitetaan päivähoiton ja esiopetuksen kehittämideoita sekä yhteistyötä kodin kanssa.

- Ehdotuksia päivähoiton / esiopetuksen kehittämiseksi
- Ehdotuksia kodin ja päivähoiton / esiopetuksen yhteistyömuodoiksi

4.5 Analyysivaihe

Lomaketutkimuksella saatua aineistoa analysoidaan usein numeerisesti. Numeerisen analyysin jälkeen aineistoa voidaan tulkita. (Ahola 2007, 68.) Tässä tutkimuksessa kuitenkin keskitytään lähinnä laadullisten vastausten analysointiin, mutta tarkastellaan myös määrällisiä vastauksia. Tutkimuksessa käytettävä sovellus kerää ja tilastoi automaattisesti annettuja vastauksia, joten määrällisten vastausten kohdalla tehtäväksi jää tulosten analysointi. Laadulliset vastaukset tulee kuitenkin analysoida lukemalla niitä ja etsimällä niistä yhteisiä nimittäjiä, joiden avulla niitä voidaan luokitella. Näin saadaan tiivistettyä annettuja vastauksia helpommin käsiteltävään muotoon. Avoimia vastauksia voidaan analysoida tilastollisesti, kunhan vastaukset on luokiteltu ryhmiin. (Valli 2010, 126.)

Avointen kysymysten vastausten analyysiin käytetään sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan tekstianalyysiä, jossa tutkitaan tekstimuotoisia aineistoja. Teksteihin tutustutaan lukemalla ja tekemällä merkintöjä. Tekstin analyysi ja luokittelu suoritetaan huolellisesti. (Härkönen 1999, 156, 160.) Aineistoa eritellään, tiivistetään ja etsitään eroja

sekä yhtäläisyyksiä. Tavoitteena on saada tutkittavasti ilmiöstä tiivistetty kuvaus tekstianalyysin avulla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Sisällönanalyysissä aineistoa voidaan halutessa tarkastella ainoastaan niistä näkökulmista, jotka vastaavat parhaiten tutkimuskysymyksiin. Tavoitteena on luoda sääntö, joka kattaa koko tutkimusaineiston. (Vilka 2006, 82-83.)

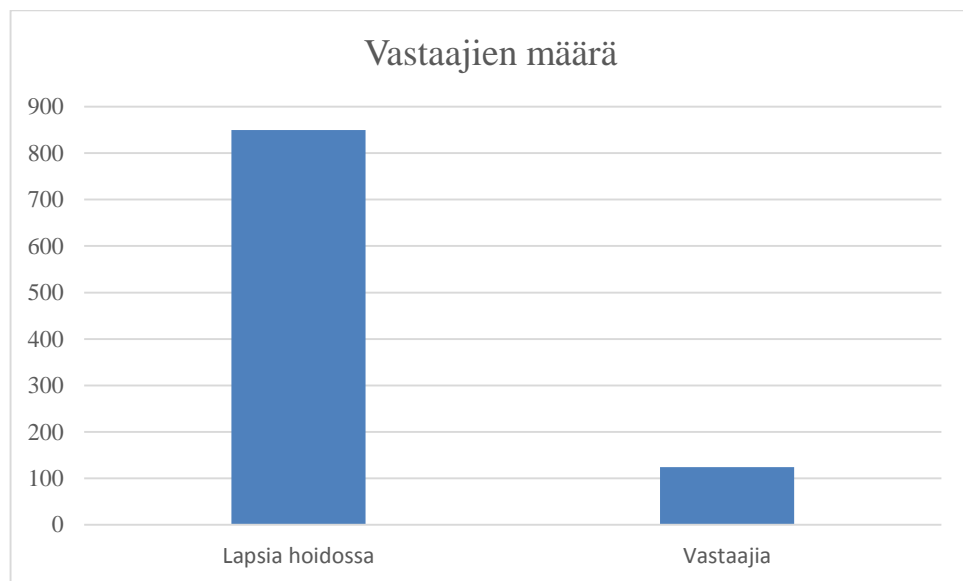
Laadullinen tutkimusaineisto analysoidaan kahdessa vaiheessa; havaintojen pelkistämisen vaiheessa ja tulosten tulkinnan vaiheessa. Pelkistämisen vaiheessa aineisto saatetaan helpommin hallittavaan muotoon. Ensin tutkimusaineisto ryhmitellään, mutta osaltaan myös karsitaan eli osa vastauksista jää tutkimuksen ulkopuolelle. Ulkopuolelle jäävän aineiston määrittää se, mitä halutaan tutkia. Tämän jälkeen aineiston yksiköitä eli vastauksia yhdistellään erilaisiksi joukoiksi etsimällä yhteisiä nimittäjiä tai piirteitä. Analyysillä tarkoitetaan vastausten ryhmittelyä ja yhdistämistä, jotta voidaan tehdä tulkinta asiasta. (Vilka 2006, 81-83.)

Tämän tutkimuksen määrällisen aineiston tutkimuksessa käytetty ohjelma luokitteli jo valmiiksi, joten sovelluksen antamaa tietoa voitiin käyttää sellaisenaan tutkimuksessa. Laadullinen aineisto tulostettiin sovelluksesta sellaisenaan. Käytetyn laadullisen aineiston analyysi aloitettiin tutustumalla aineistoon. Aineistoa luettiin ja tarkasteltiin useamman kerran, jonka jälkeen aineistosta eli avoimiin kysymyksiin annetuista vastauksista alettiin etsimään yhteisiä nimittäjiä, joiden perusteella aineistoa voitiin ryhtyä luokittelemaan. Tässä vaiheessa jotkin yksittäiset kommentit jäivät pois lopullisesta aineistosta, sillä niillä ei ollut tutkimuksellista antia. Luokitteluvaiheessa käytettiin tarkkuutta, jotta löydettiin sopivia yhteisiä ryhmiä aineistolle. Aineistosta löytyi kuitenkin melko nopeasti nimittäjiä ja piirteitä, jotka yhdistivät vastauksia. Näitä on tarkemmin määritelty luvuissa 5 ja 6. Luvussa 6 esitetyt teemat ovat avointen vastausten aineistosta esiin tulleita teemoja, jotka keräsivät selvästi eniten mainintoja vastaajilta, kun aineistoa analysoitiin. Lopuksi saatua luokiteltua aineistoa tarkasteltiin kokonaisuudessaan ja analysoitiin sekä kirjattiin tulokset tähän raporttiin.

5 VARHAISKASVATUS VANHEMPIEN ARVIOIMANA

5.1 Yleistä kyselyn tuloksista

Valkeakosken varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 124 henkilöä, mikä tarkoittaa 14,5 prosentin vastausprosenttia. Vastausten määrässä oli hieman yksikkökohtaista vaihtelua, mutta vastauksia oli kuitenkin kaikista varhaiskasvatuksen yksiköistä. Vastaajien lapset jakautuivat melko tasaisesti eri ikäryhmien kesken.



KUVIO 1. Vastaajien määrä.

Yllä oleva kuvio kertoo vastaajien määrän suhteessa päivähoitossa ja esiopetuksessa oleviin lapsiin. Vastaajia oli 124, kun päivähoitossa ja esiopetuksessa lapsia on noin 850. Kuvioista voidaan nähdä, että suuri osa vanhemmista ei ottanut osaa asiakastyytyväisyyskyselyyn.

Vastausprosenttia pidetään eräänä tutkimuksen luotettavuuden määritteenä. Alle 10 prosentin vastausprosentti tehnee tutkimuksesta epäluotettavan. Kato kertoo taasen sen, kuinka moni jätti vastaamatta tutkimukseen. (Vehkalahti 2008, 44.) Katoanalyysin avulla voidaan arvioida aineiston jakaumaa suhteessa todellisuuteen tilanteissa, joissa kato eli vastaamatta jättäneet ihmiset on suuri. Kato voi kyselytutkimuksissa olla suuri ja tässä tutkimuksessa jopa huomattavan suuri. Kadon määrä vaikuttaa tutkimuksen edustavuuteen. (Aro 2014.) Kato oli merkittävä tässä tutkimuksessa, mutta toisaalta kysely edustaa

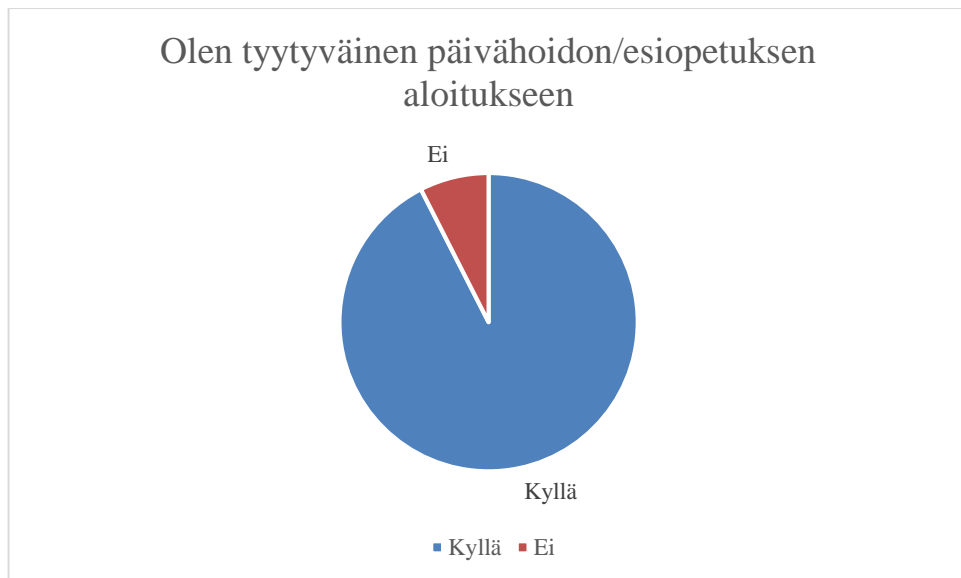
osaa vanhempien näkemyksistä, jolloin tutkimusta ei voida suoraa määrittää epäluotettavaksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset olivat pääpiirteissään erittäin positiivisia. Yli 90 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä päivähoiton aloitukseen, kasvatuskumppanuuteen ja arkeen. Avoimissa vastauksissa vastaajat olivat kommentoineet yllättävän laajasti ja monisanaisesti asioita sekä positiivisesti että negatiivisesti.

5.2 Vanhempien kokemuksia päivähoiton ja esiopetuksen aloituksesta

Päivähoiton ja esiopetuksen aloitukseen liittyvillä kysymyksillä pyrittiin selvittämään palveluohjauksen laatua, internet-sivujen antamaa tietoa varhaiskasvatuksen palveluista sekä muuta tiedonsaantia palveluista. Osio sisälsi kaksi kysymystä, joissa toisessa tiedusteltiin ovatko vanhemmat saaneet riittävästi tietoa ja ohjausta, toisessa kysymyksessä kysyttiin, onko päivähoiton ja esiopetuksen aloitus ja tutustuminen vastannut odotuksia. Mikäli vanhemmat eivät olleet saaneet hoitopaikkaa toivomastaan päiväkodista ja olivat siihen tyytymättömiä, pystyi tässä kohdassa antaa palautetta siitä. Lisäksi haluttiin selvittää, onko tutustuminen uuteen päivähoitopaikkaan sujunut vanhempien odotusten mukaisesti.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä päivähoiton ja esiopetuksen aloitukseen, 95 prosenttia vastaajista koki päivähoiton aloituksen positiivisena. Kuuden vastaajan kokemuksen mukaan päivähoiton tai esiopetuksen aloitus ja tutustuminen eivät vastanneet heidän odotuksiaan. Vastaajista 93 prosenttia koki, että olivat saaneet riittävästi tietoa koskien päivähoitopalveluita. Kuitenkin seitsemän prosenttia vastaajista koki, ettei ollut saanut riittävästi tietoa ja ohjausta Valkeakosken päivähoitopalveluista. Kokonaisuudessaan päivähoiton aloitukseen oli tyytyväisiä 94 prosenttia vastaajista, mitä voidaan pitää hyvänä suorituksena. Alla oleva kuvio havainnollistaa vielä tarkemmin, kuinka suuri osa vastaajista oli tyytyväisiä päivähoiton aloitukseen.



KUVIO 2. Olen tyytyväinen päivähoidon/esiopetuksen aloitukseen

Yllä oleva kuvio havainnollistaa niiden vanhempien määrän, jotka ovat tyytyväisiä päivähoiton tai esiopetuksen aloitukseen. Kuviosta huomataan, että suurin osa vanhemmista on tyytyväisiä aloitusprosessin sujumiseen, mutta joidenkin vanhempien osalta päivähoiton tai esiopetuksen aloitusta olisi voinut sujuvoittaa.

Päivähoiton ja esiopetuksen aloitusta koskevaan avoimeen kysymykseen vastasi 15 vastaajaa, joista osa antoi positiivista ja osa negatiivista palautetta tai kehittämissuhteita. Nämä vastaukset voitiin jaotella päivähoiton ja esiopetuksen aloitusta koskeviin asioihin sekä palveluohjaukseen ja informaation saantiin liittyviin kommentteihin. Lisäksi oli vastaus joka koski kyselyn teknistä toteutusta eikä niinkään vastaa kysymykseen ja vastaus, jonka merkitystä ei voi päätellä.

Kuusi vastaajaa oli kommentoinut päivähoiton ja esiopetuksen aloitusta, näistä vastaajista neljä oli tyytyväisiä päivähoiton aloitukseen. Nämä vastaajat olivat mielestään saaneet hyvin tietoa päivähoiton arjesta, he olivat päässeet tutustumaan tulevaan päiväkotinsa tai esiopetukseen etukäteen ja kokivat tulleen huomioduiksi päivähoitoa aloitettaessa. Erään vastaajan mielestä ”*päivähoitoon tutustuminen oli erittäin hyvin organisoitu.*”

Kaksi tyytymätöntä vastaajaa eivät olleet kokemuksensa mukaan päässeet riittävässä määrin tutustumaan tulevaan päiväkotinsa tai esiopetuspaikkaan ennen päivähoiton tai esiopetuksen aloitusta, sillä osa pääsi tutustumaan vasta hieman ennen hoidon alkua.

Vanhemmat kommentoivat muun muassa kuinka ”*esikouluun pääsi tutustumaan päivää ennen esikoulun alkua*”.

Kahdeksan vastaajaa kommentoi vastauksessaan tiedonsaannin riittävyyttä. Näistä kolme vastaajaa oli tyytyväisiä saamansa tietoon ja kokivat saaneensa riittävästi tietoa, ”*hyvin on informoitu*”. Viisi vastaajaa koki, ettei ole saanut riittävästi tietoa, vaan tietoa on pitänyt itse hakea eikä sitä ole saanut päivähoidosta, etenkin jos ei erityisesti kysy asiaa. Osan vastaajista mielestä saatu tieto on tullut osissa eikä ole selkeää vaan on sisältänyt virheitä. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että tietoa on saatavilla riittävästi. Kuitenkin palveluohjausta voitaneen edelleen kehittää.

5.3 Vanhempien kokemuksia kasvatuskumppanuudesta

Kasvatuskumppanuuteen liittyvillä kysymyksillä oli tarkoitus selvittää niitä asioita, jotka liittyvät onnistuneeseen kasvatuskumppanuussuhteeseen. Tarkoituksena oli selvittää, kokivatko vanhemmat saavansa riittävästi tietoa sekä ennakolta ryhmän toiminnasta, mutta myös jälkikäteen lapsensa päivän sujumisesta. Lisäksi toivottiin vanhempien näkemyksiä siitä, kokevatko he varhaiskasvatussuunnitelma- ja esiopetussuunnitelmakeskustelut hyödyllisinä. Kasvatuskumppanuus-sanaa pyrittiin tietoisesti välttämään kysymyksissä, sillä se on osalle vanhemmista terminä vieras vaikkakin käytännössä tuttu.

Suurin osa vastaajista koki päivähoidon ja vanhempien välisen kasvatuskumppanuuden toimivan hyvin. Yhteensä kyllä-vastauksia kasvatuskumppanuus-osio sai 94 prosenttia eli pääosin kasvatuskumppanuuden nähtiin toteutuvan hyvin. Tämä voidaan nähdä onnistumisena kasvatuskumppanuuden saralla.

Huoltajien ja henkilöstön yhteistyön koki hyväksi 96 prosenttia vastaajista, siten neljä prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että huoltajien ja henkilöstön yhteistyö ei toteudu hyvin. Avoimissa vastauksissa näkyi se, että vanhemmat kokivat yhteistyön olevan riippuvaista henkilökunnasta eli siitä kuka henkilökunnan jäsenistä on osallisena keskusteluissa, ”*yhteistyön laadussa on eroja riippuen hoitajasta*”. Vanhemmat kokivat, että toisten kanssa yhteistyö sujuu paremmin kuin toisten kanssa. Osa henkilökunnan jäsenistä koettiin negatiivisesti, sillä heiltä saa vain negatiivista palautetta tai muutoin käyttäytyvät epäammattimaisesti. Henkilökunnan vaihtuvuus koettiin huonona asiana, vanhempien kommentaateista nousi esiin huoli henkilökunnan suuresta vaihtuvuudesta, kuten ”*hoitajien*

jatkuva vaihtuminen on ongelmallista”. Toisaalta henkilökunta sai myös positiivista palautetta, esimerkiksi *”eskarin henkilökunta xx on ihanaa, upeaa ja loistavaa”*.

Osion kaksi kysymystä koskivat sitä, miten vanhemmat kokevat saavansa tietoa sekä päiväkodin toiminnasta että oman lapsen päivän sujumisesta. Vanhempien vastausten perusteella 94 prosenttia vanhemmista kokee saavansa riittävästi tietoa päiväkodin tai esiopetuksen toiminnasta, joten kuusi prosenttia vastaajista koki, etteivät he saa riittävästi tietoa päivähoiton tai esiopetuksen toiminnasta. Vastaajista 91 prosenttia tunsivat saavansa riittävästi tietoa oman lapsensa päivän sujumisesta, esimerkiksi *”tiedottaminen on ollut hyvää”*. Näin ollen lähes kymmenen prosenttia vastaajista koki, etteivät he saa riittävästi tietoa lapsen päivän sujumisesta päivähoitossa tai esiopetuksessa. Avoimista vastauksista 14 vastausta liittyi tiedonkulkuun päivähoiton ja kodin kesken. Neljässä vastauksessa annettiin yksiselitteisesti positiivista palautetta tiedonkulusta. Näissä koettiin, että tietoa saadaan riittävästi ja tieto annetaan vanhemmille iloisesti ja positiivisesti. Kahdeksassa vastauksessa todettiin annetun tiedon olevan puutteellista, siten etteivät vanhemmat koe saavansa riittävästi tietoa lapsensa päivän sujumisesta ja päivähoiton yleisestä toiminnasta, vanhemmat kokevat muun muassa *”on päiviä kun lapsen päivästä ei kerrota mitään”*. Muutamassa kommentissa todettiin, ettei lapsen päivästä saa välttämättä lainkaan tietoa hakutilanteissa.



KUVIO 3. Saan riittävästi tietoa lapsen päivästä ja päiväkodin toiminnasta.

Kuten edellä oleva kuvio kertoo, keskimäärin 92,5 prosenttia vastaajista koki tiedonsiirron riittäväksi ja 7,5 ei kokenut saavansa riittävästi tietoa päiväkodin tai esiopetuksen toiminnasta tai lapsen päivästä. Pääosin tiedonkulku vanhempien ja henkilökunnan välillä sujuu kiitettävästi, mutta erityisesti lapsen päivästä voisi kertoa vanhemmalle enemmän.

Kolmea lasta lukuun ottamatta kaikille kyselyyn osallistuneille lapsille oli laadittu yksilöllinen varhaiskasvatus – tai esiopetussuunnitelma. Noin 90 prosenttia vastaajista koki varhaiskasvatus- tai esiopetussuunnitelmakeskustelun hyödyllisenä ja lähes kymmenen prosenttia vastaajista ei kokenut varhaiskasvatus- tai esiopetussuunnitelman laadintaan liittyvää keskustelua hyödylliseksi heidän lapsensa kannalta. Kahdeksan avointa vastausta koski varhaiskasvatussuunnitelmaa ja sen tekemistä. Kolmen vastaajan lapselle ei ollut tehty vielä varhaiskasvatussuunnitelmaa, ilmeisesti johtuen esimerkiksi vastikään alkaneesta päivähoitotaipaleesta. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, ettei erityisen suunnitelman teko ole tarpeellista, kun kyseessä on pieni lapsi. Yksi vastaaja kommentoi kokevansa keskustelut hyödyllisenä, yksi ei ja yksi vastaaja koki, ettei keskustelussa tullut esiin henkilökunnan tietämys lapsen tilanteesta. Kuitenkin lähes kaikki vanhemmat koivat nämä keskustelut hyödyllisenä ja tärkeänä osana varhaiskasvatusta.

5.4 Vanhempien kokemuksia päivähoiton ja esiopetuksen arjesta

Arkeen liittyvillä kysymyksillä haluttiin selvittää, millaisena vanhemmat kokevat päivähoiton tai esiopetuksen arjen. Toimintaympäristön turvallisuudella voidaan ymmärtää sekä rakennusta että pihaa, mutta myös muuta toimintaympäristöä, kuten retkiä. Vanhemmilta toivottiin myös tietoa siitä, minkälaisena he kokevat toiminnan päiväkodissa tai esiopetuksessa, avoimeen kysymykseen vastaamalla voi kertoa esimerkiksi miksi ei ole tyytyväinen päivähoiton toimintaan. Perushoidon tasosta haluttiin tietää, ovatko vanhemmat tyytyväisiä perushoitoon liittyviin ratkaisuihin, sillä erityisesti päivälepoon liittyvät asiat herättävät usein tunteita päivähoiton arjessa. Lopuilla tämän osion kysymyksillä pyrittiin selvittämään, mikä on vanhemman näkemys lapsen viihtymisestä päivähoitossa ja onko lapsella kavereita. Lisäksi haluttiin tietää, kokevatko vanhemmat, että lapsi huomioidaan yksilöllisesti.

Toimintaympäristö koettiin kyselyn perusteella turvalliseksi, sillä 120 vastaajaa vastasi näin. Ryhmäkoot koettiin liian suuriksi muutamassa vastauksessa, ”ryhmäkoko on järkyttävä”. Myös päiväkodin tai esiopetuksen fyysiset tilat miellettiin huonoiksi useammassa vastauksessa. Erityisesti pihat saivat negatiivista palautetta, vanhemmat kokivat, että esimerkiksi ulkoilualueet jopa vaarallisiksi.

Päivähoidon tai esiopetuksen ilmapiirin koki hyväksi 96 prosenttia vastaajista. Vanhemmat antoivat yllättävän paljon kriittistä palautetta koskien päiväkodin tai esiopetuksen ilmapiiriä. Viisi vastaajaa kuitenkin koki, että päiväkodin tai esiopetuksen ilmapiiri oli huono ja henkilökunta vaihtui liian usein, esimerkiksi äitiyslomat ja eläkkeet sekä sairauslomamat vaikuttavat ryhmän henkilökuntatilanteeseen ja siten ilmapiiriin. Huonoon ilmapiiriin vaikutti muun muassa henkilökunnan väliset ristiriidat ja poissaolot, jotka näkyivät sekä lapsille että vanhemmille. Vanhemmat kommentoivat esimerkiksi kuinka ”- - ilmapiiri- - ei ole yhtä lämminhenkinen kuin aiemmassa”.

Päivähoidon ja esiopetuksen toimintaa kartoitettiin kolmella kysymyksellä, jotka käsitelivät vanhempien odotuksien toteutumista, perushoidon sujumista sekä toiminnan riittävää monipuolisuutta. Noin 94 prosenttia oli keskimäärin tyytyväisiä päivähoiton tai esiopetuksen toimintaan perushoidon ja muun toiminnan suhteen. Lapsen hoito, kasvatusta ja opetus vastaavat 93 prosentin vanhemmista odotuksia. Seitsemän prosenttia vastaajista koki ettei lapsen hoito, kasvatusta ja opetus vastaa heidän odotuksiaan. Vanhempien mielestä esimerkiksi ”metsäretkiä on harvoin”. Perushoito, kuten ravinto ja ulkoilu, sujuvat hyvin 94 prosentin mielestä. Kuusi prosenttia vastaajista oli taasen sitä mieltä, että perushoidossa olisi parantamisen varaa heidän lapsensa kohdalla, esimerkiksi ”lapsen pukemisessa on ollut ongelmia”, kuitenkin pääosa vastaajista oli tyytyväisiä päivähoiton perushoitoon sekä kasvatukseen ja opetukseen. Suurin osa vastaajista, 94 prosenttia, oli sitä mieltä, että päivähoiton ja esiopetuksen toiminta on riittävän monipuolista, vain seitsemän vastaajaa koki, ettei näin ole. Muutama kommentti koski ulkoilun määrää, vanhemmat toivoivat lisää ulkoilua päiväkotipäivään. Päiväunien kohdalla vastaajat olivat vastakkaisista mieltä, toinen vastaaja toivoi vain lepoa, mutta toinen toivoi enemmän päiväunta lapselleen.



KUVIO 4. Lapseni viihtyy päivähoitossa.

Edellä olevasta taulukosta voidaan huomata lasten viihtyvän päivähoidossa tai esiopetuksessa. Erittäin positiivista oli se, että 98 prosenttia vanhemmista oli sitä mieltä, että heidän lapsensa viihtyy päivähoidossa tai esiopetuksessa. Näin ollen vanhempien kokemuksen mukaan lähes kaikki lapset viihtyvät hoidossa. Myös kavereita lapsilla koettiin olevan, sillä 97 prosenttia vastaajista koki, että heidän lapsellaan on kavereita päivähoitopaikassa. Neljän vastaajan kokemus oli se, että heidän lapsellaan ei ole kavereita hoitopaikassa.

5.5 Vanhempien ajatuksia päivähoidon tai esiopetuksen sekä yhteistyömuotojen kehittämistä

Lopun avoimilla kysymyksillä selvitettiin, onko vanhemmilla erityisiä toiveita tai ideoita toiminnan sekä yhteistyön kehittämiseksi. Osa vanhemmista ei esimerkiksi osallistu perinteisiin vanhempainiltoihin, jolloin osa annettavasta tiedosta jää pois. Tärkeää onkin saada vanhemmilta tietoa, minkälaisiin tilaisuuksiin he olisivat halukkaita osallistumaan.

Viisi vastaajaa toivoi päivähoitoon tai esiopetukseen pysyvämpää henkilökuntaa ja esimerkiksi vakituksia varahenkilöitä, sillä jatkuva henkilökunnan vaihtuminen koettiin negatiivisena asiana ja vaikuttavan lapsiin. Vanhemmat kokivat, kuinka henkilökunnan vaihtuvuus rasittaa sekä ryhmän muita aikuisia, että etenkin pieniä lapsia, jotka herkästi oireilevat henkilökunnan vaihtuessa jatkuvasti. Myös tässä osiossa kommentoitiin henkilökunnan keskinäisiä välejä, jotka vaikuttavat lasten kasvatukseen esimerkiksi riitelyllä lasten kuullen. Moni oli kuitenkin sitä mieltä, näin eräs kommentoi esimerkiksi ”*nyt sujuu niin loistavasti että ei tule mitään mieleen*”. Muita kehittämisteemoja olivat muun muassa ryhmäkokojen pienentäminen sekä muutamassa vastauksessa toivottiin tiettyjen päiväkotien ja pihojen remontointia ajanmukaiselle tasolle.

Kahdeksan vastaajaa antoi ehdotuksia kodin ja päivähoidon tai esiopetuksen yhteistyön kehittämiseksi. Kuusi näistä vastaajista toivoi lisää tai toimivampaa yhteistyötä päivähoidon ja vanhempien kesken. Vanhempien toiveena olivat joko useammat keskustelut, ”*vasukeskustelun kaltaisia keskusteluja useammin vuoden aikana*”, tai lisää yhteistyötä reissuvihon kautta tai sähköisesti. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että nykyinen yhteistyö on riittävää. Vanhempainiltojen todettiin olevan ”*ainakin ihan out*”.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Tiedonkulku

Päivähoidon ja esiopetuksen aloitusta koskevilla kysymyksillä tavoiteltiin tietoa ja kehittämisehdotuksia kosken palveluohjauksen laatu, internet-sivujen antamaa tietoa sekä muuta tiedonsaantia. Kysymyksillä selvitettiin myös sitä, sujuiko tutustumisprosessi uuteen varhaiskasvatusympäristöön, kuten vanhemmat odottivat. Lähes kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä, ainoastaan muutama vastaaja koki, ettei tietoa saanut riittävästi ja sekin tieto piti itse hakea. Valtioneuvoston periaatepäätöksen (2002) mukaisesti vanhemmalla tulee olla mahdollisuuksia saada tietoa kunnan järjestämistä palveluista (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 12). Asiakastyytyväisyyskyselyn jälkeen Valkeakosken internet-sivuilla olevaa tietoa varhaiskasvatuksen palveluista on tarkennettu ja lisätty, näin ollen tällä hetkellä tietoa on sitä kautta enemmän saatavilla. Tiedon hankkiminen esimerkiksi internetistä on kuitenkin vanhempien oman toiminnan varassa.

Tiedonkulkua voisi kyselyn perusteella vielä kehittää, sillä noin yksi kymmenestä vastaajasta koki ettei saa riittävästi tietoa lapsensa päivähoidopäivästä. Olennainen osa toimivaa kasvatuskumppanuutta on lapsen päivästä kertominen vanhemmalle (Karila 2005, 288). Tiedonsiirto on aiemmissakin tutkimuksissa todettu kehittämiskohteeksi (esimerkiksi Kronqvist & Jokimies 2008, 16). Myös Yleisradion toteuttamassa kyselyssä vanhemmat toivat esille toiveen saada lisätietoa lapsen päiväkotipäivästä (Vilkman 2015). Myös päiväkodin toiminnasta kaivattiin hieman lisätietoa. Moni kuitenkin koki, että tietoa saa riittävästi. Perinteisesti varhaiskasvatuksen yhteistyö on ollut juurikin lähinnä tiedottamista, mutta nykyään vanhempien osallistumista on alettu korostaa (Mikkola & Nivalainen 2009, 12). Lisäksi vanhemmat toivoivat toimivampaa yhteistyötä esimerkiksi lisäämällä kahdenkeskisiä keskustelutuokioita tai sähköistä tiedonsiirtoa. Varhaiskasvatus- tai esiopetussuunnitelma oli tehty kyselyajankohtana lähes kaikille lapsille. Yhdeksän vastaajaa kymmenestä koki nämä keskustelut hyödyllisinä tilanteina.

6.2 Toimintaympäristö

Toimintaympäristön vanhemmat kokivat turvalliseksi, vaikka suuret ryhmäkoot aiheuttivat huolta vanhemmissa. Myös fyysisten tilojen puutteet mietityttivät vanhempia. Lain-säädäntökin velvoittaa kuntaa järjestämään päivähoitoa lapsen kasvulle ja kehitykselle turvallisessa ympäristössä (Laki lasten päivähoitosta 19.1.1973/36). Jäänee kuitenkin kunnan vastuulle määrittellä, mikä on turvallinen ja toisaalta riittävä ympäristö toteuttaa varhaiskasvatusta. Valkeakoskella on melko ikääntyneitä päiväkotirakennuksia, joiden kunnosta ollaan aika ajoin oltu huolissaan. Tilanne on kuitenkin helpottumassa, sillä syksyllä 2016 avataan kaksi uutta isoa päiväkotia, jolloin voidaan luopua epäkäytännöllisistä päiväkotitiloista. Näissä tiloissa on oletettavasti huomioitu varhaiskasvatuksen toimintaympäristövaatimuksen nykyistä paremmin. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet ohjaa järjestämään viihtyisän, toiminnallisuutta tukevan ja esteettisen varhaiskasvatusympäristön (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 17).

Ryhmäkoot ovat vanhempien mielestä liian suuria niin tämän kuin muidenkin tutkimusten mukaan. Pienempiä lapsiryhmiä vanhemmat ovat toivoneet muun muassa Opetus- ja kulttuuriministeriön kyselyssä vuonna 2014 (OKM-Kysely 2014). Lisäksi Valtioneuvoston periaatepäätös kiinnittää huomiota ryhmäkokoan (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 14). Uuteen varhaiskasvatuslakiin on määritelty ryhmäkokokatto, jolloin yli kolmevuotiaiden lasten ryhmässä on enintään 21 lasta ja alle kolmevuotiaiden 12 lasta (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015). Tulevaisuudessa jää nähtäväksi, miten tämä käytännössä toteutuu, miten vaikuttaa päiväkodin arkeen ja onko tämä riittävä pienennys lapsiryhmien kokoon myös vanhempien näkökulmasta katsottuna. Toisaalta Valkeakoskella pienryhmätoimintaa ei ole saatu vanhemmille näkyväksi, kun vanhemmat kokevat ryhmien olevan liian suuria. Valkeakosken varhaiskasvatussuunnitelmassa kuitenkin painotetaan pienryhmätoimintaa osana toimintaa (Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2014-15).

6.3 Varhaiskasvatuksen toimintasisältö

Vanhemmat olivat pääosin tyytyväisiä varhaiskasvatuksen sisältöön, perushoittoon sekä hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuuteen. Vanhemmat toivoivat monipuolisempaa ohjelmaa sekä lisää ulkoilua päivään. Monipuoliseen ja suunnitelmalliseen toimintaan ohjaa myös Valtakunnalliset varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, jonka mukaan

lapsen tulisi päästä toimimaan hänelle ominaisella tavalla (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2002, 11, 21).

Kunnan varhaiskasvatussuunnitelman pohjalta lapsille tulisi järjestää monipuolista toimintaa, mutta osa vanhemmista kokee että toiminta ei ole riittävän monipuolista (Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2014-15). Näin ollen varhaiskasvatuksen toimintaa tulisi jossain määrin monipuolistaa tai ainakin tehdä toiminta näkyväksi vanhemmille, sillä saattaa olla, etteivät vanhemmat ole tietoisia kaikesta siitä, mitä päivähoitopäivän aikana tapahtuu. Toiminnan monipuolisuudesta ja laadusta ei kuitenkaan kerro juuri mitään se, kuinka monta askartelua lapsi kotiin tuo. Varhaiskasvatuksen tuleekin tehdä näkyväksi tehty työ, esimerkiksi kutsumalla vanhemmat tutustumaan päiväkodin toimintaan normaalissa arjessa. Ulkoilu kuuluneen jokaisen päiväkodin ja esiopetuksen arkeen (esim. Helenius 2008, 54), mutta varhaiskasvatuksessa voisi tarkentaa yksiköittäin käytäntöjä ja vanhempien toiveita ulkoilun suhteen. Ulkoillessa lapsi pääsee purkamaan energiaansa ja toisaalta saa liikuntaa. Lapsetkin arvostavat toimintaa, joissa on mahdollisuus fyysiseen leikkiin, ulos mahtuu enemmän pomppimista, hyppimistä ja innostuksen aiheuttamia ääniä (Turja 2004, 25; OKM-kysely 2014).

6.4 Varhaiskasvatuksen henkilökunta

Ilmapiiri oli varhaiskasvatuksessa hyvä suurimman osan vastaajien mielestä. Tämä on positiivinen asia, sillä se tarkoittaa, että Valkeakosken varhaiskasvatussuunnitelmassa asetettu määrite myönteisestä ilmapiiristä on todentunut arjessa (Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2014-15). Toisaalta melko kriittistäkin ja osittain jopa huolestuttavaa palautetta vanhemmat antoivat avoimilla vastauksillaan. Huolestuttavaa on, jos ammattilaisten keskinäiset ristiriidat näkyvä lapsille ja vanhemmille tai vaikuttavat ryhmän toimintaan. Varhaiskasvatuksen tapa toimia moniammatillisesti voi aiheuttaa ristiriitoja eri ammattiryhmien välillä (Kupila 2011, 305).

Henkilökunnan vaihtuvuus ja poissaolot toivat huolta osalle vanhemmista. Vanhemmat toivat useassa kohtaa esille toiveen pysyvämmästä henkilökunnasta. Myös Opetus- ja kulttuuriministeriön kyselyssä tuli esille sama seikka (OKM-kysely 2014). Varhaiskasvatuksessa tulisikin pyrkiä mahdollisimman pysyviin suhteisiin lasten ja henkilökunnan välillä. Tähän ohjaavat myös laki ja asetus lasten päivähoitossa, jotka edellyttävät päivähoitossa olevan jatkuvat ja turvalliset ihmissuhteet (Laki lasten päivähoitosta

19.1.1973/36; Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239). Myös Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaan pysyviin ihmissuhteisiin tulee kiinnittää erityistä huomiota (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 14). Tauriaisen (2000) tutkimuksen mukaan lapsetkin arvostavat jatkuvia ihmissuhteita (Tauriainen 2000). Henkilökunnan sairastumisiin, äitiyslomiin ja eläkkeelle jäämisiin ei valitettavasti voida vaikuttaa varhaiskasvatuksen sisällä. Kuitenkin huolehtimalla esimerkiksi työhyvinvoinnista ja työntekijöiden jaksamisesta pystytään vähentämään joitakin sairaslomia, jolloin henkilökunta olisi enemmän paikalla. Toisaalta on toimittu jossain määrin lain hengen vastaisesti, mikäli vanhemmat kokevat, että henkilökunta vaihtuu usein ja sillä on vaikutus lapseen. Toiminnassa tulisi pyrkiä enemmissä määrin turvaamaan lapselle pysyvät ihmissuhteet myös siirtyessä ryhmästä toiseen.

Henkilökunta sai sekä positiivista että negatiivista palautetta. Henkilökuntaan liittyviä kommentteja oli jokaisen osa-alueen avoimissa vastauksissa. Yhteistyö henkilökunnan ja vanhempien välillä toimii kyselyn mukaan pääasiallisesti hyvin. Muutama vanhempi koki yhteistyön olevan riippuvaista siitä, kenen henkilökunnan jäsenen kanssa toimii. Myös Ylen toteuttamassa kyselyssä vanhemmat kokivat palautteen sisällön riippuvaiseksi sen antajasta (Vilkman 2015). Näin ei tulisi kuitenkaan olla, sillä varhaiskasvatuksen henkilökunnalla on velvollisuus kasvatuskumppanuussuhteen luomisessa, ja kasvatuskumppanuus taasen on yksi osa laadukasta varhaiskasvatusta (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 17; Kaskela & Kekkonen 2006, 11).

Toinen laadukkaan varhaiskasvatuksen merkki on ystävällinen suhtautuminen lapsiin ja vanhempiin (Jäämeri 2012). Kasvatuskumppanuuden tulisi perustua kunnioitukseen, kuunteluun, luottamukseen ja dialogiin (Kaskela & Kekkonen 2006, 32). Nämä osa-alueet eivät osan vanhempien mielestä täyty kaiken yhteistyön osalta, jolloin henkilökunnan tulisi tarkastella omia toimintatapojaan. Toisaalta myös henkilökunnan suuri vaihtuvuus vaikuttaa yhteistyösuhteen ja kasvatuskumppanuuden syntymiseen. Jos henkilökunta vaihtuu jatkuvasti, kasvatuskumppanuussuhdetta ei juuri pääse syntymään ja toisaalta henkilökunnan jatkuva vaihtuminen rasittaa myös pysyvää henkilökuntaa, jolloin voimia kasvatuskumppanuuden täysimittaiseen toteuttamiseen ei aina ole. Yhteistyön sujuminen olisi kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, sillä vanhempien ja henkilökunnan yhteistyöllä on merkitystä lapsen kasvuun ja kehitykselle (Karila 2005, 285). Mahdollisesti tulevaisuudessa Valkeakoskella toteutettava Kasvatuskumppanuus- koulutus tuonee lisätietoa ja toimintatapoja toimimiseen vanhempien kanssa, jolloin yhteistyöstä tulee rakentavaa.

6.5 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten vertailua Hujalan malliin

Kirsi Alila päätyi tutkimuksessaan Laadun kehittäminen ja ohjaustoiminta varhaiskasvatuksessa (2003) vertailemaan saatuja vastauksia myös Hujalan varhaiskasvatuksen laadunarviointimallin mukaan (Alila 2003, 22-23). Alilan esimerkkiä seuraten tässä työssä verrataan seuraavaksi asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia varhaiskasvatuksen laadunarviointimalliin. Eeva Hujalan varhaiskasvatuksen laadun määrittämisen laatutekijät jaetaan puitetekijöihin, välillisesti ohjaaviin tekijöihin, prosessi- sekä vaikuttavuustekijöihin. Palvelutaso liittyy taasen näihin kaikkiin osa-alueisiin ollen lähtökohta kaikelle. (Hujala & Fonsén 2011, 317-318.) Laadunarviointimallia on käsitelty tässä työssä myös aiemmin luvussa 3.2.

Palvelutaso on suhteessa palvelun saatavuuteen ja riittävyteen. Varhaiskasvatus on lähtökohtaisesti kaikkien perheiden saavutettavissa ja erilaisia vaihtoehtoja on tarjolla. Varhaiskasvatus ei kuitenkaan välttämättä toteudu vanhempien toivomassa ensisijaisessa hoitopaikassa, vaan paikkaa saatetaan tarjota hieman kauempaa. Jos palvelun riittävyys nähdään suhteutettuna ryhmäkokoon, silloin ei ole riittävästi päivähoitoryhmiä tarjolla, jolloin ryhmäkoot kasvavat suuriksi, minkä vanhemmat kokivat negatiivisena asiana.

Puitetekijöihin kuuluvat fyysinen ja psyykkinen turvallisuus, ihmissuhteiden pysyvyys sekä tilojen toimivuus (Hujala & Fonsén 2011, 317). Arvioitaessa asiakastyytyväisyyskyselyssä saatuja tuloksia puitetekijöiden mukaan, ovat nämä niitä asioita, jotka herättivät vanhemmissa keskimäärin enemmän huolta. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden mukaan esimerkiksi ryhmäkoot koettiin liian suurina, henkilökunnan vaihtuvuus oli suurta, jolloin ei mahdollisteta pysyviä ihmissuhteita ja osassa päiväkodeissa fyysinen ympäristö ei ole täysin soveltuva päiväkotitoimintaan, jolloin fyysinen turvallisuus voi vaarantua. Suuret ryhmäkoot voivat vaarantaa myös psyykkistä turvallisuutta eikä tiloja liene suunnitellun nykyisille suurille lapsiryhmille. Näin ollen puitetekijät tulisivat mahdollisesti keräämään heikompia arvosanoja, mikäli varhaiskasvatuksen laatua arvioitaisiin käyttämällä Hujalan mallia.

Välillisesti ohjaaviin tekijöihin kuuluvat henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö, vasutyöskentely, työyhteisö ja tiedonkulku, henkilöstön osaaminen sekä johtajuus (Hujala & Fonsén 2011, 317). Tässä kyselyssä näistä selvitettiin henkilökunnan ja vanhem-

pien välistä yhteistyötä sekä ilmapiirin muodossa näkemyksiä työyhteisöstä. Lisäksi vanhemmat vastasivat myös tiedonkulkuun ja vasutyöskentelyyn liittyviin kysymyksiin. Näin henkilöstön osaamista ja johtajuutta ei voida arvioida asiakastytyväisyyskyselyn perusteella. Henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö, kasvatuskumppanuus, nähtiin toimivan pääpiirteissään hyvin. Tässä vanhemmat kokivat, että yhteistyön sujumisessa on eroja henkilökunnan jäsenten kesken, jolloin osan kanssa yhteistyö onnistuu paremmin. Henkilökunnan keskinäistä yhteistyötä vanhemmat kommentoivat enemmänkin, sillä osalle vanhemmista välittyi päiväkodin huono ilmapiiri ja henkilökunnan keskinäiset ristiriidat. Tiedonkulussa osa vanhemmista koki olevan kehittämistä, sillä tietoa on välillä vaikea saada niin lapsen päivästä, kuin palvelun sisällöstäkin. Vasutyöskentely koettiin pääosin hyödyllisenä ja osa kaipasi lisää mahdollisuuksia keskustella. Välillisesti ohjaavat tekijät saavat keskimäärin hieman positiivisempia kommentteja, kuin puitetekijöihin liittyvät asiat.

Prosessitekijöitä ovat perushoito, aikuinen-lapsi -vuorovaikutus, lasten keskinäinen vuorovaikutus, lapsilähtöinen toiminta sekä lapsilähtöisyys (Hujala & Fonsén 2011, 317). Näistä osa-alueista tässä asiakastytyväisyyskyselyssä arvioitiin perushoitoa sekä jossain määrin myös aikuinen- lapsi -vuorovaikutusta sekä toimintaa ylipäätään. Perushoito koettiin pääosin sujuvan, muutama vastaaja koko perushoidossa puutteita esimerkiksi puheutumisen suhteen. Aikuisen ja lapsen välistä vuorovaikutusta koski ainoastaan kysymys liittyen lapsen henkilökohtaiseen huomiointiin. Suurin osa vanhemmista koki, että heidän lapsensa huomioidaan henkilökohtaisesti. Yleisesti toimintaan oltiin tyytyväisiä, mutta osa vastaajista kaipasi monipuolisempaa toimintaa varhaiskasvatukseen. Kyselyssä ei selvitetty vanhempien ajatuksia lapsilähtöisyyden ja lasten osallisuuden toteutumisesta. Pääosin prosessitekijät sujuivat varhaiskasvatuksen palveluissa hyvin.

Vaikuttavuustekijöitä ovat lapsen myönteiset kokemukset, lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen sekä asiakastytyväisyys (Hujala & Fonsén 2011, 317). Lasten kokemuksia kartoitettiin kysymällä vanhemmilta, viihtyykö heidän lapsi päivähoidossa tai esiopetuksessa. Suurin osa vanhemmista oli sitä mieltä, että heidän lapsensa viihtyy päivähoidossa tai esiopetuksessa, muutoin lasten omia näkemyksiä ei arvioitu tämän tutkimuksen puitteissa. Koko asiakastytyväisyyskysely taasen pyrki selvittämään vanhempien tyytyväisyyttä palveluun. Kokonaisuudessaan kyselyyn vastanneet vanhemmat olivat tyytyväisiä palveluun, mutta heillä oli myös joitakin kehittämisen kohteita, jolloin nämä vaikuttavuustekijät saivat vanhemmilta positiivisen arvosanan.

7 POHDINTA

Valkeakosken varhaiskasvatuspalveluissa voidaan pääosin olla tyytyväisiä tehtyyn työhön. Vanhempien antama palaute asiakastyytyväisyyskyselyn kautta antoi hyvin paljon positiivista palautetta päivähoidolle ja esiopetukselle, mutta myös muutaman kehittämiskohteen, joista varhaiskasvatusyksiköt voivat itse määritellä itselle kehittämiskohteen. Kokonaisvaltainen määritelmä ja näkemys varhaiskasvatuksen laadusta edellyttäisivät kuitenkin monipuolisempaa lähestymistä varhaiskasvatukseen. Vanhempien arvioinnit ovat vain yksi osa varhaiskasvatuksen laadunarviointia eikä kerro kaikkea varhaiskasvatuksen laadusta. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla myös vanhemmat saivat kuitenkin mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatuspalveluiden toimintaan. Valitettavan harva vanhempi kuitenkin vastasi kyselyyn.

Asiakastyytyväisyyskyselyn luotettavuutta heikentää vastausten vähäinen määrä. Vastausprosentti jäi alle 15, jolloin tulokset eivät liene yleistettävissä koskemaan koko päivähoitoa. Toisaalta positiiviset arvioinnit antavat ymmärtää, että kyselyyn eivät vastanneet vain ne, joilla on aiheesta jotakin negatiivista sanottavaa. Vastaajien vähäinen määrä johti myös vastauksien vähäiseen hajontaan, jolloin niiden analysoiminen jäi melko pinnalliseksi verrattuna siihen, jos vastauksia ja siten hajontaa olisi enemmän. On kuitenkin epäselvää, miksi kyselyyn otti osaa niin harva vanhempi. Kysely oli kuitenkin suunniteltu lyhyeksi ja helposti täytettäväksi, joten oletettavasti syy ei ole kyselyn toteutuksessa. Tietoon ei ole myöskään tullut teknisiä ongelmia kyselyn suhteen. Suurimpana haasteena oli toimittaa kyselylinkki vanhemmille. Esiopetuksessa tämä onnistui helposti Wilma-järjestelmän kautta, mutta muista varhaiskasvatuksen asiakkaista ei ole olemassa esimerkiksi sähköpostilistaa, jonka kautta kyselylinkin toimittaminen olisi ollut yksinkertaista. Linkkiä kyselyyn jaettiin paperilla, jolloin haasteeksi vanhemmille muodostui kirjoittaa melko pitkä ja useista kirjaimista ja numeroista muodostuva osoite selaimen. Tämä lienee osaltaan vaikuttanut vastaajien määrään.

Tutkimuksen käytännön hyödynnettävyys kärsii huomattavasti vähäisestä vastausmäärästä, sillä yksikkökohtaiset vastausmäärät jäivät pieniksi, joten muutoksia niiden pohjalta on haastava tehdä. Yksiköissä kuitenkin voidaan tutustua vanhempien antamaan palautteeseen ja keskustella siitä, miten tuloksia voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Kun tuloksia esiteltiin Valkeakoskella Koulutus- ja opetuslautakunnalle, edellytti

sekin, että tuloksia hyödynnetään käytännön työssä, jolloin vanhemmat pääsevät todellisesti osallisiksi varhaiskasvatuksen kehittämistä.

Verraten keskusteluun liittyen uuteen varhaiskasvatuslakiin, vanhemmat eivät kommentoineet henkilökunnan koulutusastetta, sillä heille riittävää on se, että ryhmän henkilökunta on pysyvää ja hoitajien määrä on suhteessa lapsimäärään. Sosionomi-koulutukseen osallistuvana tätä voi pitää erittäin positiivisena asiana, sillä vanhemmille ei näyttäydä päiväkodin henkilökunnan koulutustaso.

Jatkotutkimusaiheita voisivat olla lasten laatu näkemysten selvittäminen, sillä lapset ovat palvelun aktiivisia käyttäjiä ja osallisuusajatuksen mukaisesti heidänkin äänensä tulisi saada kuuluviin arvioitaessa päivähoiton laatua. Nykyisen kyselyn voisi hieman muokattuna toteuttaa uudelleen esimerkiksi vuoden päästä ja varmistaa kyselyn tavoittavan kaikki vanhemmat. Näin saataisiin mahdollisesti laajempi vastaajajoukko vastaamaan kyselyyn ja sitä kautta enemmän ideoita varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Olisi myös mielenkiintoista saada tietää, kuinka kahden uuden päiväkodin valmistuminen vaikuttaa asiakastytyväisyyteen.

Tutkimuksen luotettavuutta heikentää aineistona käytetyn tutkimuksen vähäinen vastaajamäärä, jolloin analysoitavaa aineistoa ja sitä kautta luokiteltavaa aineistoa ei ollut järkevästi paljon. Kuitenkin aineistosta löytyi selkeitä kehittämiskohteita, jotka keräsivät vastaajilta useita mainintoja, näitä olivat muun muassa henkilökunnan suuri vaihtuvuus. Tutkimus on pyritty tekemään objektiivisuutta ja luotettavuutta korostaen. Kuitenkin inhimilliset virheet ovat tässäkin tutkimuksessa mahdollisia.

Opinnäytetyöprosessi on jälleen ollut moninainen ja pitkä. Työ on muuttanut muotoaan etenkin teoriasisällön osalta alkuperäisestä melko paljon. Teoriaosuuden kohdentaminen ja kirjoittaminen oli haastavin osuus tässä työssä, mikä vaikuttaa myös lopputulokseen. Myös asiakastytyväisyyskyselyyn vastaajien melko vähäinen määrä, mutta toisaalta samankaltaiset näkemykset aiheuttivat haasteita varsinaisen tutkimuksen toteuttamiselle, sillä etenkin määrällisessä aineistossa ei juuri ollut tutkittavaa tai analysoitavaa. Tutkimusmenetelmällisesti opinnäytetyöprosessi ei siis juurikaan opettanut uutta, mutta etenkin laadukkaan varhaiskasvatuksen määrittäminen antoi mahdollisuuden reflektoida omaa osaamistaan ja työtään sekä sitä kautta pyrkiä tekemään työtään paremmin.

LÄHTEET

- Ahola A. 2007. Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa Viinamäki L. & Saari E. (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki:Tammi. 47-72.
- Alila K. 2013. Varhaiskasvatuksen laadun ohjaus ja ohjauksen laatu. Laatupuhe varhaiskasvatuksen valtionhallinnon ohjausasiakirjoissa 1973-2012. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto..
- Alila K. 2003. Laadun kehittäminen ja ohjaustoiminta varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2003:1. Helsinki.
- Alila K. & Parrila S. 2004. Laadunhallinnan perusteita ja menetelmiä varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2004:17. Helsinki.
- Aro M. 2014. Kvantitatiivisen aineiston keräys, analysointi ja raportointi. Luentomateriaalit. Turun yliopisto.
- Asetus lasten päivähoidosta. 16.3.1973/239.
- Erityispäivähoito. 2013. Valkeakosken kaupunki. 22.11.2013 http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/opetus_ja_koulutus/varhaiskasvatus/erityispaiivahoito/. Viitattu 13.4.2014.
- Helenius A. 2008. Mitä pedagogisella prosessilla tarkoitetaan. Teoksessa Helenius A. & Korhonen R. (toim.) 2008. Pedagogiikan palikat. Helsinki: WSOY. 52-55.
- Huhtanen K. 2004. Päivähoito etsii hallinnollista kotia. Päivähoidon ohjaus ja asiakkaiden tarpeet puntaroitavana hallinnollisessa valintatilanteessa. Hallinnon Tutkimus 2/2004. 55-60.
- Hujala E. & Fonsén E. 2009. Loppuraportti. Johtajuus ja varhaiskasvatuksen laatu -projekti. Tampereen yliopisto.
- Hujala E. & Fonsén E. 2010. Verkostoista voimaa pedagogiseen johtamiseen -laatua ja työhyvinvointia varhaiskasvatukseen. Hankesuunnitelma. Tampereen Yliopisto.
- Hujala E. & Fonsén E. 2010b. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi Valkeakoski. Power-Point -esitys. Tampereen yliopisto.
- Hujala E. & Fonsén E. 2011. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa Hujala E. & Turja L. (toim.) 2011. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus. 312-327.
- Härkönen U. 1999. Työtä ja työkasvatusta käsittelevien tekstien sisällön analyysi laadullisen paradigman valossa. Teoksessa Ruoppila I., Hujala E., Karila K., Kinosaari J., Niiranen P. & Ojala M. (toim.) 1999. Varhaiskasvatuksen tutkimusmenetelmiä. Jyväskylä: Atena-kustannus, 149-165.

Jäämeri H. 2012. Varhaiskasvatuksen asiantuntija: ”Päivähoidon laatu vaihtelee luvattoman paljon”. Suomen kuvalehti. <http://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/varhaiskasvatuksen-asiantuntija-paivahoidon-laatu-vaihtelee-luvattoman-paljon/> Viitattu 22.2.2015.

Karila K. 2005. Vanhempien ja päivähoidon henkilöstön keskustelut kasvatuskumppanuuden areenoina. *Kasvatus* 36 (2), 285-298.

Karikoski H. & Tiilikka A. 2011. Eheä kasvunpolku -haaste yhteistyölle. Teoksessa Hujala E. & Turja L. (toim.) 2011. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus. 77-92.

Karvonen J. 2010. Laadunhallinta opetustoimessa ja varhaiskasvatuksessa. Suomen Kuntaliitto.

Kaskela M. & Kekkonen M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Stakes. Oppaita 63.

Kerhot. 2014. Valkeakosken kaupunki. 16.4.2014. http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/opetus_ja_koulutus/varhaiskasvatus/kerhot/. Viitattu 18.4.2014.

Kinos J. & Palonen T. 2012. Varhaiskasvatuksen lähihistoria. Teoksessa Kettunen P. & Simola H. (toim.) 2012. Tiedon ja osaamisen Suomi. *Kasvatus ja koulutus Suomessa 1960-luvulta 2000-luvulle*. Helsinki:SKS. 229-246.

Kopela 21.5.2013 § 66. 2013. Vuorohoidon linjaukset. Valkeakosken kaupunki. http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/opetus_ja_koulutus/varhaiskasvatus/paivakodit_vuorohoito/. Viitattu 8.4.2014.

Kronqvist E-L. & Jokimies J. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Stakesin raportteja 22/2008. Helsinki:Stakes.

Kuokkanen H. 2008. Kasvatus ja varhaiskasvatus. Teoksessa Häkkä A., Kuokkanen H. & Virolainen A. (toim.) 2008. Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana. Helsinki:Edita. 9-64.

Kupila P. 2004. Arviointia varhaiskasvatuksessa. Teoksessa Kupila P. (toim.) 2004. Arvioidaan yhdessä. Näkökulmia arvioitiin varhaiskasvatuksessa. Helsinki:Tammi. 4-5.

Kupila P. 2011. Varhaiskasvatuksen asiantuntijuus oppivassa työyhteisössä. Teoksessa Hujala E. & Turja L. (toim.) 2011. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä:PS-kustannus. 300-311.

KuntaKesu. 2013. Opetushallitus. <http://www.oph.fi/kuntakesu>. Viitattu 7.4.2014.

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2010. [verkkojulkaisu]. Kyselylomakkeen laatiminen. Tampere:Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>. Viitattu 4.3.2014.

Laaksonen S. 2013. Surveymetodiikka. Aineiston kokoamisesta puhdistamisen kautta analyysiin. E-kirja. bookboon.com.

- Laki lasten päivähoitosta 19.1.1973/36. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>
- Lahtinen J. 2014. Päivähoidon hallinto pääsääntöisesti opetustoimen hallinnoimaa. 10.6.2014. Kuntaliitto. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/vasu/lph-hallinto/Sivut/default.aspx>. Viitattu 7.3.2015.
- Lapsi aloittaa päivähoiton. Mannerheimin lastensuojeluliitto. http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tukivinkit/lapsi_aloittaa_paivahoidon/ Viitattu 10.5.2015.
- Mikkola P. & Nivalainen K. 2009. Lapselle hyvä päivä tänään. Näkökulmia 2010 -luvun varhaiskasvatukseen. Pedatieto.
- Niikko A. 2008. Perustoimintojen pedagogiikka. Teoksessa Helenius A. & Korhonen R. (toim.) 2008. Pedagogiikan palikat. Helsinki:WSOY. 69-77.
- Nummenmaa A.R. 2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen -yhteistä työtä ja jaettuja merkityksiä. Teoksessa Ruokolainen R. & Alila K. (toim.) 2004. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. 81-86.
- Nummenmaa A.R. & Karila K. 2011. Ammatilliset keskustelut varhaiskasvatuksessa. Helsinki:WSOY.
- Oravakangas A-L. 2013. Väitöskirja varhaiskasvatuksen laadusta ja valtionhallinnon ohjauksesta. <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2013/1508/varhaiskasvatus.html?lang=fi>. Viitattu 22.2.2015.
- OKM-Kysely. 2014. Varhaiskasvatukseen ollaan tyytyväisiä -henkilöstön määrän riittävyys ja lapsiryhmien koko huolettavat. Tiedote. Opetus- ja kulttuuriministeriö. <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2014/02/varhaiskasvatus.html>. Viitattu 25.4.2015.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015. Varhaiskasvatuslain ensimmäinen vaihe voimaan 1.8.2015: Lakimuutoksen keskeinen sisältö. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/vireilla_koulutus/varhaiskasvatus/liitteet/Vaka1_liite.pdf. Viitattu 17.5.2015.
- Parrila S. 2004. Laatu päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Teoksessa Ruokolainen R. & Alila K. (toim.) 2004. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. 69-79.
- Perhepäivähoito 2013. Valkeakosken kaupunki. 27.6.2014. http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/opetus_ja_koulutus/varhaiskasvatus/perhepaivahoito/. Viitattu 10.4.2014.
- Perälä M-L., Salonen A., Halme N. & Nykänen S. 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Raportti 36/2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Päivähoidossa aloittaminen. Järvenpään kaupunki. https://www.jarvenpaa.fi/--P%C3%A4iv%C3%A4hoidossa_aloittaminen--/sivu.tmpl?sivu_id=5262 Viitattu 17.5.2015.

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 19.1.2014.

Salminen E. & Tynninen K. 2011. Omahoitajana päiväkodissa -omahoitajuus pedagogisena työmenetelmänä. Pedatieto.

Tauriainen L. 2000. Millaista on laadukas päivähoito? <https://www.jyu.fi/ajankoh-taista/arkisto/2000/08/tiedote-2007-09-18-14-41-49-456541> Viitattu 22.2.2015.

Turja L. 2004. Lapset laadun määrittäjinä ja arvioijina. Teoksessa Kupila P. (toim.) 2004. Arvioidaan yhdessä. Näkökulmia arviointiin varhaiskasvatuksessa. Tammi:Helsinki. 9-29.

Tutustuminen. ELLA Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut- kehittämishanke 2011-2013. http://www.epshp.fi/kersanet/lapsiperheiden_palvelut/paivahoito/paivahoidon_aloi-tus/tutustuminen. Viitattu 10.5.2015.

Valkeakosken kaupunki. www.valkeakoski.fi Viitattu 26.4.2015.

Valkeakosken kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2014-15. <http://opspro.peda.net/valkeakoski/viewer.php3?DB=vlkopskehat14> Viitattu 25.4.2015.

Valli R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltoila J. & Valli R. (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 103-127.

Valtioneuvoston periaatepäätös 2002. Varhaiskasvatuksen valtakunnalliset linjaukset. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu 2002:9. Helsinki.

Vanhemmat vaikuttamaan varhaiskasvatukseen 2015-2020. 2014. Korhonen A. & Haavisto K. [http://www.peda.net/veraja/valkeakoski/vakaroukko764?vp=singlemodule&m_id=854420&sp=viewannounce&a_id=371548] Viitattu 8.4.2014.

Varhaiskasvatus 2014. Valkeakosken kaupunki. 20.2.2014. http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/perhe- ja_sosiaalipalvelut/paivahoito__lapsille_/. Viitattu 1.4.2014.

Varhaiskasvatus 2.3.2015. Kasvun kumppanit. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/varhaiskasvatustietoa> Viitattu 7.3.2015.

Varhaiskasvatuslaki. Opetus- ja kulttuuriministeriö. http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/vireilla_koulutus/varhaiskasvatus/index.html . Viitattu 1.12.2014.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. Oppaita 56. Stakes. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77129/Varhaiskasvatussuunnitelmanperusteet.pdf?sequence=1>. Viitattu 25.4.2015.

Varhaiskasvatuspalveluiden linjaukset. 2009. Talentia. http://www.talentia.fi/files/90/Varhaiskasvatuspalveluiden_linjaukset.pdf Viitattu 17.5.2015.

Vehkalahti K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki:Tammi.

Vilka H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki:Tammi.

Vilman A. 2015. Aina vain ikäviä uutisia päiväkodista? -Kokeile uutta keskustelutapaa. Yle Uutiset. http://yle.fi/uutiset/aina_vain_ikavia_uutisia_paivakodista_kokeile_uutta_keskustelutapaa/7786763. Viitattu 7.3.2015.

Väisänen T. 2007. Ryhmis. Ryhmäperhepäivähoitoa tänään. Helsinki:Tammi.

Webropol. <http://www.webropol.fi/> Viitattu 15.4.2014.

LIITTEET

Liite 1. Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely 2014

Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely 2014

Yksi vastauslomake / lapsi.

1. PERUSTIEDOT

- Eerolan päiväkoti
- Haukilan päiväkoti
- Kärjenniemen päiväkoti
- Rauhalan päiväkoti
- Roukon esiopetus
- Sassin päiväkoti
- Sointulan päiväkoti
- Sorrilan esiopetus
- Sorrilan päiväkoti
- Tallinmäen päiväkoti
- Tarttilan päiväkoti
- Tietolan esiopetus
- Vanhankylän päiväkoti
- Perhepäivähoito

2. SYNTYMÄVUOSI

- 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013

3. PÄIVÄHOIDON/ESIOPETUKSEN ALOITUS

1. olemme saaneet riittävästi tietoa ja ohjausta Valkeakosken päivähoitopalveluista
Kyllä/ei
2. päivähoidon / esiopetuksen aloitus ja tutustuminen vastasivat odotuksiamme
Kyllä/ei
4. Halutessanne voitte perustella edellisiä vastauksianne.

5. KASVATUSKUMPPANUUS PÄIVÄHOIDOSSA / ESIOPETUKSESSA

1. huoltajien ja henkilöstön yhteistyö toteutuu hyvin
Kyllä/ei
2. saamme riittävästi tietoa toiminnasta päivähoidossa / esiopetuksessa
Kyllä/ei
3. saamme riittävästi tietoa lapsemme päivän sujumisesta
Kyllä/ei
4. lapselle on tehty yksilöllinen varhaiskasvatussuunnitelma (=vasu)/ esiopetussuunnitelma
Kyllä/ei
5. koimme vasu- / esiopetuskeskustelun hyödylliseksi lapsemme kannalta
Kyllä/ei
6. Halutessanne voitte perustella edellisiä vastauksianne

7. PÄIVÄHOIDON / ESIOPETUKSEN ARKI

1. koemme toimintaympäristön turvalliseksi
Kyllä/ei
 2. päivähoito- / esiopetuspaikassa on hyvä ilmapiiri
Kyllä/ei
 3. lapsen hoito, kasvatus ja opetus vastaavat odotuksiamme
Kyllä/ei
 4. lapsen perushoito (ravinto, ulkoilu, lepo jne.) sujuu hyvin päivähoitossa / esiopetuksessa
Kyllä/ei
 5. toiminta päivähoitossa / esiopetuksessa on riittävän monipuolista
Kyllä/ei
 6. lapsi viihtyy päivähoitossa / esiopetuksessa
Kyllä/ei
 7. lapsella on kavereita päivähoitossa / esiopetuksessa
Kyllä/ei
 8. koemme, että lapsi huomioidaan henkilökohtaisesti
Kyllä/ei
8. Halutessanne voitte perustella edellisiä vastauksianne.

9. Ehdotuksia päivähoiton / esiopetuksen kehittämiseksi.**10. Ehdotuksia päivähoiton /esiopetuksen yhteistyömuodoiksi.**