

Elisa Juutila

Varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvointi asiakastyön laadun tukena

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi Ylempi AMK

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

Päivämäärä 1.11.2019

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Elisa Juutila Varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvointi asiakastyön laadun tukena 49 sivua + 4 liitettä 1.11.2019
Tutkinto	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Koulutusohjelma	Sosionomi (ylempi-AMK)
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaaja(t)	Yliopettaja Sirkka Rousu
Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää päiväkodeissa työskentelevien varhaiskasvatushenkilöiden kokemuksia työhyvinvoinnista tarkastelemalla muutamia eri Helsingin kaupungin varhaiskasvatyksikköjä. Opinnäytetyössä tarkasteltiin tämän lisäksi, miten työhyvinvointi tukee varhaiskasvatuksen asiakastyön laatua. Tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää varhaiskasvatuksen työhyvinvoinnin kehittämisessä. Työhyvinvointia edistämällä voidaan tukea varhaiskasvatuksen asiakastyön laatua. Teoreettisessa viitekehyksessä tarkasteltiin työhyvinvointia työhyvinvointiportaiden, Helsingin kaupungin sekä kehittämismenetelmien kautta, jonka jälkeen edettiin asiakastyön laatuun, sen arviointiin, ja kehittämistyöhön. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja analyysitapana käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia, sekä aineisto kerättiin teemahaastatteluina. Opinnäytetyön päämääränä oli löytää hyviä käytäntöjä työyhteisöön, mitkä tukisivat henkilöstön työhyvinvointia ja tätä kautta asiakastyön laatua. Tutkimustulosten perusteella työhyvinvoinnin kannattelevina tekijöinä nähtiin tiimin ja työyhteisön tuki, avoin vuorovaikutus, kokouskäytännöt sekä palaute työstä. Haastaviksi koettiin arjen ristiriitatilanteet. Asiakastyön laadun osalta korostui asiakastyön läpinäkyvyyden tärkeys ja asiakasperheiden kanssa tehtävä yhteistyö. Asiakastyön suurimpana haasteena nähtiin henkilöstön vajaa resursointi. Tutkimustulosten perusteella esitetään työhyvinvoinnin kehittämis ehdotuksia, jotka tukisivat työssä jaksamista, sekä lisäisivät yhteistyötä vanhempien kanssa sekä jatkotutkimusehdotus työhyvinvointiin.	
Avainsanat	Varhaiskasvatus, työhyvinvointi, varhaiskasvatussuunnitelma, kehittäminen ja asiakastyön laatu

Author Title	Elisa Juutila Wellbeing of Early Childhood Education and Care Staff to Support the Quality of Customer Work
Number of pages Date	49 pages + 4 appendices November 2019
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Master's Degree Program in Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Sirkka Rousu, Principal Lecturer
The purpose of this thesis was to find out the experiences of Early Childhood Education staff working in kindergartens with regard to occupational well-being by investigating a few different Early Childhood Education units in the City of Helsinki. The thesis also looked at how occupational well-being supports the quality of Early Childhood Education client work. The research results can be utilized in the development of occupational well-being at Early Childhood Education. By fostering occupational well-being, the quality of Early Childhood Education services can be enhanced and supported. The theoretical framework of the study consisted of occupational well-being through occupational wellbeing stairs, City of Helsinki and development methods, followed by progress towards the quality of client work, its evaluation, and development work. The thesis was carried out as a qualitative research. The analysis was based on material-based content analysis, the material was collected as theme interviews. The aim of the thesis was to find good practices in the work community that would support the occupational well-being of the staff and thus the quality of the client work. According to the research results, supporting factors of occupational well-being were the support from the team and the work community, open interaction, meeting practices and feedback on work. Everyday contradictions were considered challenging. With regard to the quality of customer work, the importance of customer work transparency and cooperation with customer families were emphasized. The main challenge for customer work was seen to be the lack of resourcing. Based on the results of the research, suggestions for improving occupational well-being are presented, which would support coping at work, increase cooperation with parents, and further research proposal on occupational well-being.	
Keywords	Early Childhood Education, well-being at work, Early Childhood Education Plan, development and quality of customer work

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työhyvinvointi	6
2.1	Työhyvinvoinnin osa-alueet	6
2.2	Työhyvinvoinnin portaat	8
2.3	Työhyvinvoinnin kehittäminen	9
2.4	Työhyvinvointi Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa	10
3	Laadun arviointi ja kehittäminen varhaiskasvatuksessa	15
3.1	Laatu-käsitteen tulo varhaiskasvatukseen	18
3.2	Varhaiskasvatuksen laatua kuvaavat indikaattorit	21
3.3	Vanhempien osallistuminen ja yhteistyö varhaiskasvatuksessa	24
3.4	Asiakastyön laadun arviointi	26
4	Opinnäytetyön tarkoitus	28
4.1	Aineistonkeruu	28
4.2	Haastatteluiden kuvaus	29
4.3	Aineiston käsittely ja analysointi	30
5	Haastatteluiden tulokset	32
5.1	Työhyvinvointia ja työn kehittämistä kartoittavien kysymysten vastausten analysointi	32
5.2	Varhaiskasvatuksen asiakastyön laatua kartoittavien kysymysten vastausten analysointi	35
5.3	Tulosten yhteenveto	38
6	Eettisyys ja luotettavuus	40
7	Pohdinta	43
8	Kehittämisehdotukset	46
	Lähteet	47
	Liitteet	
	Liite 1. Saatekirje tutkimukseen osallistuvalla	
	Liite 2. Tutkimuskysymykset ja teemahaastattelurunko	
	Liite 3. Tutkimustulokset	
	Liite 4. Suostumusasiakirja	

1 Johdanto

Varhaiskasvatus on ollut viime aikoina pinnalla yhteiskunnallisessa keskustelussa ja siihen on saatu runsaasti hyviä muutoksia aikaan viimeisten vuosien aikana. Esimerkiksi vuonna 2017 käyttöön otettu varhaiskasvatussuunnitelman uudistus (Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2017: 4) sekä 1.9.2018 voimaantullut varhaiskasvatustlain uudistus (Varhaiskasvatustlaki 2018/540) selkeyttivät varhaiskasvatuksen sisältövaatimuksia ja varhaiskasvatushenkilöstön keskinäistä työnjakoa. Työtehtävien selkeytyminen on tukenut myös varhaiskasvatushenkilöstön roolia heidän omassa työssään. Varhaiskasvatushenkilöstön työn kuormittavuus on kuitenkin lisääntynyt vuosien varrella. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää muutamissa Helsingin kaupungin päiväkodissa, miten varhaiskasvatushenkilöstö kokee työssä jaksamisen ja kuinka sitä voisi tukea työyhteisössä. Opinnäytetyössä selvitettiin myös, miten työhyvinvoinnin kehittäminen tukisi varhaiskasvatuksen asiakastyön laatua.

Varhaiskasvatusuudistuksen myötä otettiin käyttöön paikalliset varhaiskasvatussuunnitelmat, mikä on näkynyt muun muassa työmäärien lisääntymisenä (Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2017:5). Uudistus on vaikuttanut myös muun muassa varhaiskasvatuksen toimintakulttuuriin, esimerkiksi työtapoihin. Toimintakulttuurin muutokset ovat myös näkyneet varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvoinnissa ja työssä jaksamisessa, minkä vuoksi varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvoinnin tarkastelu ja sen kehittäminen on ajankohtainen aihe. Varhaiskasvatustlain 2018/540 muutokset ovat puolestaan näkyneet työtehtävien sisällössä, työnimikkeiden muutoksina, sekä lisääntyneinä työmäärinä niin opettajien kuin hoitajien osalta.

Uudessa varhaiskasvatustlaissa määriteltiin tehtävänimikkeet eli kelpoisuudet uudelleen, jotta varhaiskasvatustselle määrätty tavoitteet voitaisiin paremmin saavuttaa (Varhaiskasvatustlaki 2018/540). Varhaiskasvatustlakiuudistuksen myötä varhaiskasvatusts opettajien pedagogisen työn suunnittelu, arviointi ja kehittämistyö ovat lisääntyneet. Esimerkiksi lasten varhaiskasvatusts suunnitelmien laatiminen on lain mukaan nykyään ainoastaan varhaiskasvatusts opettajien työtehtävä (Kuntatyöntajat, sopimukset: 2018).

Opettajien työmäärän lisääntyminen on huomioitu varhaiskasvatusts arjessa työnsuunnittelujan lisäämisellä. Työnsuunnittelulla saadaan lapsiryhmiin varhaiskasvatusts suunnitelman mukaista laadukasta toimintaa. Samalla opettaja on poissa osittain

lapsiryhmästä, mikä tuo oman haasteensa varhaiskasvatuksen lastenhoitajille, ja voi täten kuormittaa heidän työssä jaksamistaan aikaisempaa enemmän. Työsuunnittelu aika on kuitenkin varhaiskasvatuksen pedagogisen laadun kannalta välttämätöntä. Muutosten myötä varhaiskasvatuksen työlle olisi hyvä löytää lisää toimintatapoja, jotka tukisivat niin opettajien kuin lastenhoitajien työssä jaksamista, ja tätä kautta asiakastyön laatua.

Varhaiskasvatustyössä on hyvät valmiudet kokea työ mielekkäänä. Työympäristössä tapahtuva työ on hyvin ihmisläheistä työtä, ja sitä tehdään työyhteisössä tiiviisti yhdessä kokien ja keskustellen. Työhyvinvointiin panostaminen ja sen kehittäminen olisi hyvä nähdä varhaiskasvatushenkilöstön voimavarana koko työyhteisössä. Työ on meille kaikille merkittävä asia, minkä vuoksi sen hyvinvoinnin tarkasteleminen on keskeinen osa hyvinvointiamme. Hyvinvoiva työelämä nähdään yhtenä osana laadukasta elämää. Laadukkaalle työelämälle on monissa tutkimuksissa löydetty olevan yhteys työntekijän kokemaan hyvinvointiin, terveyteen ja elämänlaatuun, tästä esimerkkinä Faragher: 2005 & Bowling: 2010. Yksi keskeisimmistä tavoitteista työhyvinvoinnissa on kehittää työssä jaksamista ja sitä kautta vähentää sairauspoissaoloja, sekä luoda pidempiä työuria tulevaisuudessa. (Työolobarometri syksy 2016: 10–11.) Panostamalla henkilöstön jaksamiseen ja työyhteisön hyvinvointiin tuettaisiin kokonaisvaltaisesti työn eri osa-alueita. Laadun merkitys varhaiskasvatuksen työssä näkyy muun muassa siinä, että vanhempia on otettu entistä enemmän mukaan lasten varhaiskasvatussuunnitelmien laadintaan. Yhä enemmän varhaiskasvatuksessa huomioidaan ja toimitaan yhteistyössä vanhempien kanssa, minkä vuoksi asiakastyö on merkittävä osa työtä.

Helsingissä varhaiskasvatus toimii osana kasvatus- ja koulutusjärjestelmää. (Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2017: 4). Palveluja tarjotaan Helsingissä monimuotoisesti alle kouluikäisille ja esiopetusikäisille. Helsingissä varhaiskasvatusta ohjaa valtakunnallisen varhaiskasvatuksen perusteet, joka perustuu varhaiskasvatukseen ja Helsingin omaan varhaiskasvatussuunnitelmaan. (Helsingin varhaiskasvatus n.d.) Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet on otettu käyttöön 1.8.2017 alkaen valtakunnallisten perusteiden lisäksi. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (2017) velvoittaa Helsingin varhaiskasvatuksessa toimivia henkilöitä sekä kaikkia kunnallisia suomen- ja ruotsinkielisiä varhaiskasvatuksen järjestäjiä sekä kaupungin valvomaan yksityistä varhaiskasvatusta. Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma toimii pedagogisen toiminnan ja kehittämistyön sekä arviointityön tukena. (Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2017: 4)

Helsingin kaupunki seuraa henkilöstön työhyvinvointia, työtyytyväisyyttä ja työelämän kehitystä. Helsinki on osallistunut myös vuodesta 2014 alkaen Työterveyslaitoksen toteuttamaan Kunta10-tutkimukseen. Tutkimuksessa tutkitaan laajasti työhyvinvointia ja seurataan henkilöstön terveydentilaa kunta- ja yksikkötasolla, minkä avulla saadaan tietoa myös varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvoinnin tilasta. (Kunta- 10 tutkimus) Tämän lisäksi Helsingin kaupunki tukee työhyvinvointia myös kaupungin omalla työhyvinvointiohjelmalla, jonka avulla toteutetaan myös kaupungin strategiaa. Työhyvinvoinnista huolehtimalla pystytään myös tarjoamaan kuntalaisille laadukkaammat palvelut. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle 2018-2021)

Kunnat hyödyntävät tutkimuksen tuloksia laadun parantamisessa. Kunta-10 tutkimuksen tulokset saadaan myös työyksikötasolla, mikä antaa hyvät valmiudet kehittää oman työyksikön toimintaa. Tutkimus on laajuudeltaan suuri. Tutkimuksessa on mukana 90 000 kuntien palveluksessa olevaa vakinaista työntekijää ja pitkäaikaista sijaista, minkä vuoksi tietoja voidaan hyödyntää myös kehittämistyössä. (Kunta- 10 tutkimus) Viimeisimmän 2016 vuoden Kunta10-tuloksien mukaan varhaiskasvatuksen opettajien työmäärät ja muutokset työssä olivat lisääntyneet vuodesta 2014 vuoteen 2016 verrattuna. (Kunta- 10 tutkimus päätulokset: 2014 & 2016.)

Asiakastyön laadun mittarina on käytössä pääkaupunkiseudulla kuntien yhteinen asiakaskysely, joka toteutetaan varhaiskasvatussyksiköissä kolmen vuoden välein. Viimeisin asiakaskysely lähetettiin vanhemmille vuonna 2017 verkkokyselynä. Kokonaisuudessaan kysely lähetettiin yli 55 000 lapsen vanhemmalle. Kyselyllä selvitetään huoltajien kokemuksia lapsen varhaiskasvatuksesta ja yhteistyöstä varhaiskasvatukseen. (Asiakaskysely varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa olevien lasten vanhemmille: 2017.) Asiakaskyselyt avaavat varhaiskasvatussyksiköille näkemystä asiakastyytyväisyydestä, ja on siitä syystä arvokasta tietoa varhaiskasvatussyksiköille. Asiakaskyselyiden kautta saadaan myös selville, mihin asioihin vanhemmat ovat tyytyväisiä ja mitkä nähdään yksikön kehittämiskohteita.

Muita julkisen alan pienempiä varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvointia ja työoloja on tutkittu muun muassa Kevan työhyvinvointitutkimuksessa 2018. (Pekkarinen 2018: 2.) Kevan tutkimuksessa 2018 oli mukana yhteensä 3070 julkisen alan työntekijää, joista varhaiskasvattajien osuus oli 153 henkilöä. (Pekkarinen 2018: 10.) Tutkimuksesta kävi ilmi, että varhaiskasvatuksen työntekijät kokevat alan uudistusten vievän voimavaroja heidän työnteostaan aiempaa enemmän. Kuitenkin nuoremmat työntekijät (18-29

vuotiaat) kokivat muutokset myönteisempinä kuin vanhemmat työntekijät. (Pekkarinen 2018: 20). Työn merkityksellisyys nähtiin varhaiskasvatustyössä merkittävänä voimavarana (Pekkarinen 2018: 23). Ammatillinen kehittäminen ja uusien työtapojen löytäminen nähtiin varhaiskasvatuksessa tärkeinä tekijöinä. (Pekkarinen 2018: 59).

Opinnäytetyössäni rajasin laajan työhyvinvoinnin ja laadun käsitteen työntekijöiden kokemaan työhyvinvointia kannatteleviin tekijöihin. Laadun näkökulma keskittyi asiakastyön laatuun ja vanhempien kanssa tehtävään yhteistyöhön kodin ja päiväkodin välillä. Opinnäytetyössä tarkasteltiin muutamia Helsingin seudun varhaiskasvatusyksiköitä. Kokonaisotanta oli kahdenkymmenen varhaiskasvatuksessa työskentelevän lastenhoitajan/opettajan kokemus työhyvinvoinnista ja asiakastyön laadusta, joka on ainoastaan pieni murto-osa Helsingin kaupungin varhaiskasvatusyksiköistä. Tutkimustulokset antoivat kuitenkin osviittaa työhyvinvointia tukevista tekijöistä sekä hyviä käytäntöjä työyhteisön kehittämiseen ja asiakastyön edistämiseen. Hyvinvoivat työntekijät tukevat asiakastyötä, minkä vuoksi hyvinvoinnista huolehtiminen on keskeinen osa varhaiskasvatuksen työtä.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä kuvataan työhyvinvointia Rauramon työhyvinvointiportaiden kautta. Rauramon työhyvinvoinnin porrasmalli valittiin opinnäytetyöhön, koska se nähdään hyvänä havainnoinnin kehittämisen työvälineenä. Tämän jälkeen teoria eteni Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen työhyvinvointiin ja kehittämismenetelmiin. Toinen näkökulma keskittyi siihen, miten työhyvinvointi vaikuttaa asiakastyön laatuun, ja mitkä toimivat varhaiskasvatuksessa arvioinnin ja kehittämismenetelminä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja analyysitapana käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Teemahaastattelu valittiin opinnäytetyöhön, koska avoimien kysymysten avulla ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, ja tätä kautta saatiin tutkittavien yksilöllinen kokemus paremmin esille kuin esimerkiksi mitä ei välttämättä olisi saanut tekemällä lomakehaastattelua. Teemahaastattelun kautta oli tavoitteena saada selville, miten varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvointia voitaisiin tukea ja kehittää, sekä miten se näyttäytyy varhaiskasvatuksen asiakastyön laadun tukena.

Työyhteisöissä keskustellaan siitä, miten työhyvinvointia voitaisiin lisätä, mutta konkreettiset keinot ovat vielä vähäisiä. Työhyvinvointi on aiheena varhaiskasvatuksessa pinnalla. Sitä edistetään työyhteisössä yhteisten keskusteluiden kautta. Työhyvinvointi on

kuitenkin aiheena arkaluontoinen, ja siitä keskustellaan jokseenkin vähän asiakastyön laadun näkökulmasta.

2 Työhyvinvointi

Sosiaali- ja terveysministeriö kuvaa työhyvinvoinnin kokonaisuutena, johon kuuluu työ ja sen mielekkyys, turvallisuus, hyvinvointi ja terveys. Työhyvinvointia pystytään lisäämään, jos johtaja on motivoiva, työyhteisössä vallitsee hyvä työilmapiiri, sekä työntekijät panostavat ammattitaitoonsa. (Työelämä, työhyvinvointi: 2017.)

Työhyvinvointi on liitoksissa muun muassa työssä jaksamiseen, mitä kautta myös hyvinvointia lisäämällä voidaan lisätä työn tuottavuutta. Työhön sitoutuminen kasvaa, sekä sairauspoissaolot vähenevät. Työhyvinvointi ei yksinään ole johtajan tai työnantajan asia, siihen panostaminen kuuluu yhtä lailla myös työntekijöille. Työnantajan tehtäviin kuuluu huolehtia työntekijöiden yhdenvertaisesta kohtelusta, hyvästä johtamisesta, ja työympäristön turvallisuudesta. (Työelämä, työhyvinvointi: 2017.)

Työntekijöiden vastuu on huolehtia omasta työkyvystään sekä ammatillisen kasvun ylläpitämisestä. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa myönteiseen ilmapiiriin. Hyvinvointia lisäämällä voidaan kehittää työoloja ja ammatillista kasvua, sekä vaikuttaa työkyvyn pidentämiseen. (Työelämä, työhyvinvointi: 2017.)

Työterveyslaitos määrittelee hyvinvoinnin myös kokonaisuutena, mikä syntyy pääasiassa arjessa tapahtuvasta työstä. Työhyvinvointi ei ole irrallinen osa muusta työstä vaan hyvinvointia edistävä toiminta on pitkäjänteistä työtä. Työhyvinvointi kohdistuu esimerkiksi henkilöstöön, työyhteisöön, työympäristöön, johtamiseen ja työprosesseihin. Työhyvinvoinnilla on useita vaikutuksia. Työhyvinvointi vaikuttaa esimerkiksi organisaation tulokseen, kilpailukykyyn, talouteen ja maineeseen. (Työterveyslaitos n.d.)

Hyvin suunnitellut investoinnit mahdollisesti maksavat itsensä takaisin. Tutkimuksissa on käynyt ilmi, että työhyvinvoinnilla on merkittävä positiivinen yhteys tulostuloksiin, kuten tuottavuuteen, voittoon, asiakastyytyväisyyteen ja pitkäaikaisten työntekijöiden pysyvyyteen sekä sairauspoissaoloihin. (Työterveyslaitos n.d.)

2.1 Työhyvinvoinnin osa-alueet

Kauhasen mukaan työhyvinvointi-käsite on noussut selkeämmin esille 2000-luvun alussa, jolloin aloitettiin käyttämään työhyvinvoinnista termiä tyhy-toiminta. Työhyvinvointia on kuvattu usealla eri tavalla sekä eri näkökulmista. Selkeimmän määritelmän

työhyvinvoinnista on kuvannut Työterveyslaitos ja Helsingin kauppakorkeakoulun tutkijat. Heidän mukaansa työhyvinvointi on tilanne, jossa työntekijä tuntee tyytyväisyyttä ja kokonaisvaltaista hyvää oloa. Työntekijä toimii aktiivisesti, jaksaa työssä ja kotona, sekä pystyy sietämään epävarmuutta ja hänellä on voimavaroja kohdata vastoinkäymisiä. (Kauhanen 2016: 25–27.)

Edellä kuvattu määritelmä kuvastaa ihmistä yhtenä psykofyysisenä kokonaisuutena, johon kuuluu työn lisäksi vapaa-aika ja koti. Toinen tapa kuvata työhyvinvointia sijoittuu 1990-luvun tutkimuksiin. Silloin kuvaus oli suppeampi ja yksipuolisempi. Yleinen tapa oli määritellä työhyvinvointi kahteen luokkaan, työuupumukseen ja työpahoinvointiin. Niissä syyllistettiin työtä ja työyhteisöä, jos ihminen ei jaksanut hyvin työssään. (Kauhanen 2016: 25–27.) Toinen tapa kuvata työhyvinvointia kuvaa kunkin ihmisen hyvinvointia, jolla tarkoitetaan henkilökohtaista vireystilaa ja tunnetta hyvinvoinnista. Tällä voidaan tarkoittaa myös työyhteisön yhteistä vireystilaa. Työhyvinvoinnin lähtökohtana on kuitenkin ihmisen ja työyhteisön jatkuva kehittäminen sellaiseksi, että jokainen saa mahdollisuuden onnistumisen kokemuksille ja saa työstään iloa. Lisäenergia syntyy positiivisen, sitoutumisen ja innostuvan otteen kautta ja energia mahdollistaa menestyvän työyhteisön. (Kauhanen 2016: 25–27.)

Työhyvinvoinnin kolmas tapa kuvaa työhyvinvointia terveellisyyden, turvallisuuden ja tuottavuuden kautta, mitä ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt toteuttavat hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat, että työ on mielekästä ja siitä palkitaan sekä työ tukee elämänhallintaa. (Kauhanen 2016: 25–27.)

Kaikista uusin käsite työhyvinvoinnista on strateginen hyvinvointi (SH), jolla on merkitystä organisaation tuloksellisuuden kannalta. Strategisen hyvinvoinnin johtaminen (SH) pitää sisällään kaikki strategisen hyvinvoinnin sisällöt, joilla voidaan vaikuttaa hyvinvointiin. Näihin kuuluvat henkilöstöjohtaminen, esimiestoiminta, strateginen johtaminen ja työterveyshuolto. (Kauhanen 2016: 25–27.)

Kauhanen jakaa työhyvinvoinnin osa-alueiksi, jotka vaikuttavat työhyvinvoinnin tasoon. Työhyvinvoinnin osa-alueet ovat työympäristö, osaaminen ja kehittyminen, johtamisen tiedonkulku, yksilön työkyky ja terveys, työyhteisötaidot ja sosiaaliset suhteet, työ ja sen mitoitus sekä organisointi. Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä tulisi tarkastella yllä mainittujen tekijöiden kautta. Edellä mainituilla tekijöillä on vaikutusta yksilön työhyvinvointiin.

Työhyvinvoinnin tekijät voidaan jakaa kategorioihin, joista toinen kuvaa yksilöä ja olosuhteita, ja toinen taas liittyy organisaatioon liittyviin tekijöihin. (Kauhanen 2016: 28–29.) Yksilöön ja olosuhteisiin liittyvät tekijät ovat oma henkinen ja fyysinen suorituskky. Näihin vaikuttavat geeniperimä, työolosuhteet, ihmisen kasvu, arvot, osaaminen, asenteet, terveys ja se, miten ihminen on motivoitunut elämän aikana. Osa kuvatuista tekijöistä on sellaisia, joihin ihminen ei pysty itse vaikuttamaan, mutta toisiin kylläkin. (Kauhanen 2016: 28–29.)

Toiseen kategoriaan liittyviä organisaatiotekijöitä on runsaasti, joista keskeisimpiä ovat työaika ja niiden järjestelyt, työympäristö ja työolosuhteet, työn laatu, sisäinen viestintä, päätöksentekoon osallistuminen, työyhteisön toimivuus, osaaminen, työhallinta ja ammattitaito, johtaminen, kehittymismahdollisuudet sekä kasvu mahdollisuudet. (Kauhanen 2016: 28–29.)

2.2 Työhyvinvoinnin portaat

Humanistinen psykologia painottaa ihmisen ainutlaatuisuutta, arvoja ja luovuutta. Suuntauksen tunnettu teoreetikko Abraham Maslow painottaa yksilön kokonaisvaltaista tutkimusta ja näkemystä luovasta ja henkiseen kasvuun yrittävästä ihmisestä, jossa toiminnan tavoitteena on mahdollisuuksien toteuttaminen omien kykyjen mukaan. Maslowin motivaatioteoriassa (1943) ihmisen tarpeet muodostavat hierarkian, jossa tärkeimpänä tavoitteena ja eettisenä pyrkimyksenä on itsensä toteuttamisen motiivi ja aito inhimillisen toiminnan voimanlähde. Maslow kuvaa ainakin viisi tavoitetta, jotka voidaan luokitella perustarpeiksi. Näitä ovat fysiologiset tarpeet sekä turvallisuuden, rakkauden, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarve. (Rauramo 2008: 29.)

Rauramon työhyvinvoinnin portaiden nimiä on jokseenkin nimetty uudelleen enemmän työelämään soveltuviksi. Uusien portaiden nimet ovat terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. Työhyvinvoinnin porrasmallin kehittämisen lähtökohtana on ollut havaita työhyvinvoinnin taustalla olevia oleellisia tekijöitä ja toimintamalleja, jotka tukisivat pitkäjänteistä ja suunnitelmallista kehittämistyötä. (Rauramo 2012: 13-14.)

Terveysporras on psykofysiologisia perustarpeita kuvaava porras, jossa keskiössä on ravinto, liikunta ja sairauksien ehkäisy, sekä että työn tulee mahdollistaa virikkeisen vapaa-ajan. Työterveys on merkittävässä asemassa tällä portaalla. Toisella portaalla

viitataan turvallisuuden tarpeeseen, joka sisältää kokonaisvaltaisen turvallisuuden työpaikalla. (Rauramo 2012: 13–14.) Kolmannella portaalla on yhteisöllisyyden tarve, jolla tavoitellaan yhteishenkeä tukevia toimia sekä tuloksia, joiden tavoitteena on henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen. Keskeisiä arvoja tässä ovat työyhteisön avoimuus, vaikuttamismahdollisuudet sekä luottamus. Niiden lisäksi tärkeässä asemassa ovat esimies-alaisuudet sekä kehittävät työ- ja kokouskäytännöt. (Rauramo 2012: 13–14.)

Toiseksi viimeisellä portaalla on arvostuksen tarve, joka tukee niin hyvinvointia kuin tuottavuutta samanaikaisesti. Tähän luetaan oikeudenmukainen palkka, palkitseminen, toiminnan arviointi ja kehittäminen sekä palautekäytännöt. Nämä kulkevat mukana arjessa ja ovat osana pitkäjänteisen kehittämisen tukena. Tavoitteena on näkyvä arvostus omaa ja toisen työtä kohtaan. (Rauramo 2012: 13–14.)

Viimeisellä portaalla on itsensä toteuttamisen tarpeen tyydyttäminen. Tämä porras tukee yhteisön oppimista ja osaamista. Itseään kehittävä yksilö ja henkilöstö oivaltavat elinikäisen oppimisen merkityksen. Osaamisen kehittäminen on keskiössä, mikä tukee visioita ja tavoitteisiin pääsyä. Työ antaa oppimiskokemuksia ja oivaltamisen iloa. Työympäristö ja työolot vaikuttavat viihtyvyyteen, jolla tavoitellaan yksilön ja organisaation kilpailukykyä tukevaa osaamista. (Rauramo 2012: 13–14.)

2.3 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Työhyvinvoinnin edistämiseen tarvitaan työhyvinvoinnin malleja, jotka auttavat esimiestä ja työyhteisöä ymmärtämään työhyvinvoinnin merkityksen työn kehittämisen näkökulmasta. Työhyvinvoinnin edistämisen ratkaisuja voidaan kuvata kolmen eri näkökulman kautta. Kaikissa kolmessa ikkunassa työhyvinvoinnin määrittely on erilainen ja ongelmien syyt nähdään eri näkökulmista. Tätä kautta myös työhyvinvoinnin edistämiseen avautuu erinäköisiä ratkaisuja riippuen siitä, miten työssä jaksamisen pulmia tulkitaan. Ikkuna-ajattelu on apuna esimiehelle ja työhyvinvoinnin kehittäjille riippuen siitä, mistä näkökulmasta työhyvinvointia tarkastellaan. (Schaupp, Koli, Kurki & Ala-Laurinaho 2013: 36–37.)

Kolme työhyvinvoinnin näkökulmaa kuvataan kokemuksen, kuormituksen ja kehittävän toiminnan näkökulmasta. Yksi ikkunoista kuvastaa sitä, mitä työhyvinvoinnin ajatellaan pitävän sisällään, kuka työyhteisössä edistää työhyvinvointia, sekä mitä se tarkoittaa käytännön tasolla. (Schaupp, Koli, Kurki & Ala-Laurinaho 2013: 36–38.) Toisessa kokemusikkunassa korostuu työntekijöiden henkilökohtaiset kokemukset ja tunteet

työstä. Kolmas ikkuna on kuormitusikkuna, jossa työhyvinvointi on työntekijän ominaisuuksien ja työn vaativuuden välistä tasapainoa.

Työn kuormittavuudesta voidaan saada mitattavaa tietoa silloin, kun työ on sopivissa määrin kuormittavaa, jolloin myös työntekijä voi hyvin. Kehittyvän toiminnan ikkunassa työhyvinvoinnin muutos on osana työtoimintaa. Työntekijä kokee hyvinvointia silloin, kun työ on sujuvaa ja työn eri osa-alueet ovat toimivia. (Schaupp, Koli, Kurki & Ala-Laurinaho 2013: 36–38.)

Työhyvinvoinnin suunnitelmallinen kehittäminen ja ennaltaehkäisevä toiminta edesauttavat työhyvinvoinnin kehittämiseen panostamista. Työhyvinvoinnin kehittämiseen puuttuminen varhaisessa vaiheessa auttaa saamaan konkreettisia keinoja käyttöön tilanteiden ratkaisemiseksi, ja tätä kautta ongelmien aiheuttavat kokonaiskustannukset pienenevät. Voidaan puhua proaktiivisuudesta eli ennaltaehkäisevästä toiminnasta. Tarkoituksena ei ole ainoastaan korjata jo olemassa olevia ongelmia, vaan luoda hyvät työolot, joissa työtä on mukava tehdä. Tällöin henkilökohtainen hyvinvointi voi kasvaa, mutta myös kustannukset voivat nousta. (Manka & Manka 2016: 91–92.)

Toimiva työyhteisö ehkäisee ongelmia ja pienentää työkykyriskejä. Mitä suuremmiksi päästetään työyhteisössä syntyneet ristiriidat ja henkilökohtaiset sairastamiset etenevät, sitä kalliimmaksi se tulee työnantajalle, koska työnteko häiriintyy ja mahdolliset sairauspoissaolot lisääntyvät. (Manka & Manka 2016: 91–92.)

2.4 Työhyvinvointi Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa

Työhyvinvointi ja työturvallisuus liittyvät paljolti työn tekemiseen, ja niihin pystytään vaikuttamaan kehittämällä työyhteisön toimintaa. Työntekijöiden työhyvinvointiin pystytään vaikuttamaan parhaiten tekemällä arjessa yhdessä töitä. Työhyvinvointi ja työturvallisuus eivät ole irrallinen osa työtä, vaan se nähdään Helsingin kaupungin työpaikkojen kokonaisvaltaisena työn kehittämisen kohteena. Työnantajan tulisi luoda valmiudet työhyvinvoinnille ja työturvallisuudelle. Näiden edistäminen kuuluu jokaiselle työyhteisön jäsenelle. Helsingin kaupungin panostus työhyvinvointiin näkyy muun muassa työturvallisuuden, työsuojelun yhteistoiminnan ja henkilöstön työhyvinvoinnin kehittämisessä (Työhyvinvointi ja työturvallisuus: 2018.) Työhyvinvoinnilla pystytään parantamaan työtuloksia ja arjen innovatiivisuutta. Innostunut työntekijä kokee työtyytyväisyyttä, toimii tehokkaasti, ja suoriutuu työstään hyvin. (Työhyvinvointi ja työturvallisuus: 2018.)

Helsingin kaupunki panostaa työhyvinvointiin erilaisten koulutusten kautta, työhyvinvointiprosessien kehittämisen kautta, sekä tukemalla kokonaisvaltaisesti työyhteisöjä. Helsingin kaupungin työhyvinvointiohjelman avulla toteutetaan myös kaupungin strategiaa. Työhyvinvoinnilla on vaikutusta muun muassa organisaation kustannuksiin ja tuloksellisuuteen. Työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimalla pystytään tarjoamaan laadukkaammat palvelut kuntalaisille, ja ennaltaehkäisemään työkyvyttömyyskustannuksia. (Johtaminen ja esimiestyö: 2018.) Omaan työhyvinvointiin pystyy vaikuttamaan muun muassa pitämällä huolta omasta jaksamisesta, kuten sopimalla avoimesti yhteisistä pelisäännöistä tiimin sisällä, ja keskustelemalla työn eri rooleista sekä vastuualueista.

Työn hyvällä organisoinnilla ja toimivalla tiimillä on vaikutusta työn mielekkyyteen ja jaksamiseen. Oman työn arviointi ja toimintatapojen kehittäminen on osana oman ammattitaidon kehittymistä ja työhyvinvoinnista huolehtimista. Ammattitaidon kehitystä arvioidaan itsearvioinnin lisäksi kehityskeskusteluissa, jotka käydään työyksikön johtajan kanssa kerran vuodessa. Tämän lisäksi on olemassa tiimin kehityskeskustelut, joissa arvioidaan tiimin yhteistyötaitoja ja pedagogista osaamista lapsiryhmässä. Kehityskeskustelurungoissa näkyy työhyvinvoinnin merkityksen tärkeys osana ammatti-identiteetin kasvua.

Työhyvinvoinnin merkitys näkyy ihmisten keskeisessä vuorovaikutuksessa, miten työyhteisössä kohdataan toinen henkilö, sekä miten ratkaistaan erilaiset vuorovaikutustilanteet. Työyhteisön tiedonkulku ja vastuunottaminen ovat tärkeässä osassa työyhteisön yhteistoiminnan kannalta, ja tätä kautta työhyvinvoinnin kannalta merkittävässä asemassa.

Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa on käytössä työhyvinvointiohjelma, jossa on kuvattu kaupunkitasoiset tavoitteet ja toimenpiteet mitkä vaikuttavat henkilöstön työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja työn parantamiseen. Tavoitteet ovat sidoksissa kaupunki-strategiaan ja henkilöstön nykytilan analyysiin, joka on tehty vuonna 2017. Työhyvinvointiohjelma tukee strategian toteutumista. Ohjelmassa näkyvät toiminnalliset tavoitteet, toimenpiteet ja mittari, jolla työhyvinvointia tarkastellaan. (Työhyvinvointisuunnitelma: 2018–2021.) Työhyvinvoinnin ohjelmasta Helsingin kaupungin organisaatiot valitsevat kuudesta eri tavoitteesta kaksi tavoitetta työyhteisöön, mitkä tukisivat organisaation työhyvinvoinnin toteutumista. Tämän lisäksi työyhteisössä on mahdollisuus valita tavoitteita

vuosittaiseen työhyvinvointisuunnitelmaan, jotka tukisivat organisaation kehittämistä. (Työhyvinvointisuunnitelma: 2018–2021.)

Työyksiköissä tuetaan työhyvinvointia työhyvinvointisuunnitelman avulla. Työhyvinvoinnin kehittäminen ja sen edistäminen on jaettu eri kokonaisuuksiin, jotka tukevat työntekoa, osaamista ja hyvinvointia. Näitä ovat hyvä ihmisten johtaminen, ennakoiva työkykyjohtaminen, työuran alku- ja muutoskohdat, turvallisuusriskien ennakointi, sisäilmasta huolehtiminen, toimiva ja sujuva työyhteisö, ja yksilön vastuu omasta työhyvinvoinnista. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle 2018–2021.)

Helsingissä varhaiskasvatuksen työhyvinvointia kehitetään työhyvinvointisuunnitelman lisäksi työterveyshuollon toimintasuunnitelman ja osaamisen kehittämissuunnitelman avulla. Kehittämistä ohjaavat kokonaisuudessaan henkilöstöosasto, johto, työsuojelu ja työterveys. Varhaiskasvatuksen kehittämiseen tarvitaan toimialakohtaiset strategiset tavoitteet, kaupunki strategia, kaupungin oma työhyvinvointiohjelma ja arvot, sekä eettiset periaatteet. Helsingin varhaiskasvatuksen tilaa seurataan muun muassa Kunta10-tutkimusten, työterveyskyselyn, työhyvinvointimittarin, henkilöstörakenteen, työpaikkaselvitysten avulla, sekä tarkastelemalla työtapaturmia. Saatua tietoa hyödynnetään työyhteisön, henkilöstön ja esimiestyön kehittämisessä, työhyvinvointiseminaareissa, työterveyden kanssa tehtävässä yhteistyössä sekä työhyvinvointihankkeissa. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle: 2019.)

Työhyvinvoinnin lisäämisen kehittäminen tarvitsee näitä kaikkia edellä mainittuja tekijöitä ja osaamista. Hyvään palveluun ja henkilöstön hyvinvointiin tarvitaan hyviä ihmisten johtamisen taitoja, ennakoivaa työkykyjohtamista, sekä uusien ja muutoskohdissa elävien työntekijöiden huomiointia. Lisäksi tarvitaan työturvallisuusriskien ennakointia, sisäilmasta huolehtimista, sujuvaa ja toimivaa työyhteisöä, sekä henkilökohtaisesta työhyvinvoinnista huolehtimista. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle: 2019.) Työhyvinvointisuunnitelman 2019 kaupunkitasoiset painopistealueet ja tavoitteet ovat jaettu kolmelle eri painotusalueelle. Näitä ovat työkyvyn ennakoiva johtaminen, työturvallisuusriskien ennakointi, ja omasta ja työyhteisön työhyvinvoinnista huolehtiminen. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle: 2019.) Tavoitteena työkyvyn johtamiselle nähdään, että jokainen johtaja osaisi toimia työkykyjohtamisen mallin mukaisesti, työntekijät ymmärtäisivät oman roolinsa työkyvyn ylläpitämisessä, sekä esimiehen roolin työkykyjohtajana. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle: 2019.)

Johtajille järjestetään työkykyjohtamisen vertaismentorointia ja perehdytysvalmennuksia työkykyjohtamisesta. Näillä toimenpiteillä pyritään pääsemään työkykyjohtamisen ennakkoivaan toimintamalliin. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle: 2019.) Työyhteisöissä työkykyä seurataan muun muassa varhaiseen tukeen puuttumalla, kuten seuraamalla sairauspoissaoloja. Johtaja ja työntekijä käyvät yhteisen keskustelun siitä, miten työkykyä voitaisiin parantaa, jotta sairauspoissaoloja olisi jatkossa vähemmän. Varhaisen tuen keskustelut ovat työyhteisöissä ennaltaehkäisevää toimintaa ja toimivat työkyvyn ylläpitämisen tukena. Yhteisten keskusteluiden kautta voidaan löytää apu varhaisessa vaiheessa, missä Helsingin työterveys toimii varhaiskasvatushenkilöstön tukena.

Jokainen työyhteisön työntekijä saa työterveyskyselyn sähköpostiin kerran vuodessa, missä työntekijä voi tuoda esiin oman työhyvinvoinnin tilansa. Työhyvinvoinnin tilaa karttoittaa laajalti, joka toinen vuosi toteutettava Kunta10-tutkimus. Kunta10-tutkimustuloksia seurataan työyksikkötasolla, jonka kautta nähdään myös oman työyksikön työhyvinvoinnin tila. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle: 2019.) Työturvallisuusriskejä voidaan ennakoida seuraamalla uhka- ja välivaltatilanteita, järjestämällä turvallisuuskoulutuksia ja tarjoamalla tarvittaessa heti henkistä tukea, ennaltaehkäisemällä ja hallitsemalla haasteellista käyttäytymistä sekä toimialakohtaisilla yhteisillä turvallisuusohjeilla. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle: 2019.) Työyhteisössä tuetaan näitä käsittelemällä yhdessä turvallisuuteen liittyviä toimenpiteitä, päivittämällä vaarojen arviointia, lisäksi jokaisella työpaikalla on laadittu ohjeet, miten käsitellä uhkatilanteita ja varmistetaan turvallisuusosaaminen työyhteisöissä. Varhaiskasvatussyksiköissä on nimetty yksi henkilökunnan jäsen, joka huolehtii turvallisuuskierroksista päivähoitossa säännöllisin väliajoin, sekä pitää huolen, että turvallisuuteen liittyvät asiat ovat päivitetty.

Kolmantena tavoitteena on huolehtia omasta ja työyhteisön työhyvinvoinnista. Kunta10-tuloksia käsitellään jokaisessa työyhteisössä ja mietitään niille tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Kunta10-tutkimuksen tuloksia hyödynnetään toimialakohtaisesti ja palvelukokonaisuuksissa. Hyvinvoinnista huolehtiminen nähdään osana ammattitaitoa ja sille, miten jokainen voi omalla toiminnallaan olla vaikuttamassa koko työyhteisön hyvinvointiin. Työhyvinvointia ylläpidetään ja sitä vahvistetaan pitämällä erilaisia koulutuksia, paneutumalla työyhteisö- ja tiimitaitoihin sekä seuraamalla Kunta10-tutkimustuloksia. (Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle: 2019.) Kunta-10 tulokset käydään yksikkökohtaisesti läpi, joiden kautta käydään yhteistä keskustelua työhyvinvoinnin tilasta. Yksiköissä päätetään yhdessä, miten tuloksia hyödynnetään arjessa. Yksikön kehityskeskustelut ovat osana

työhyvinvointia. Niissä huomioidaan työhyvinvoinnin eri osa-alueita, kuten työn mielekkyyttä, sekä työssä jaksamista että kehittymistä.

Helsingin kaupungin työterveys tukee henkilöstöä kaikissa työterveyteen liittyvissä asioissa. Työterveys lähettää vuosittain työntekijöille työterveyskyselyn. (Työterveyskysely: 2019.) Työyhteisössä kannustetaan jokaista työntekijää vastaamaan henkilökohtaiseen kyselyyn. Työterveyskyselyssä selvitetään työntekijän henkilökohtaista hyvinvoinnin tilaa. Työterveys antaa vastausten perusteella työntekijälle henkilökohtaisen palautteen liikennevaloin, ja kirjoitettuna työkyvyn tilasta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Tämän lisäksi työterveys ohjeistaa miten työhyvinvointia voidaan tukea jatkossa. (Työterveyskysely: 2019.) Henkilökohtaisilla kyselyillä on suuri merkitys oman työkyvyn ylläpitämisessä ja tukemisessa.

3 Laadun arviointi ja kehittäminen varhaiskasvatuksessa

Yksikkötasolla on runsaasti mahdollisuuksia kehittää työolosuhteita ja työn mielekkyyttä, sekä sitä kautta myös työn laatua. Työkäytäntöjä kehittämällä, ja resursoimalla pedagogiseen johtamiseen, voidaan vaikuttaa työn laatuun. Tämä edellyttää asioihin paneutumista koko työyhteisöltä. (Karila: 2016: 40.) Varhaiskasvatuksen laadun kehittäminen on moninainen, ja sitä ei nähdä yksiselitteisenä. Asiakastyön laatua voidaan kuvata varhaiskasvatuksessa muun muassa seuraavalla tavalla: Laadun määrittely palvelun ja palvelukonseptin näkökulmasta ei Hakkaraisen 2006, 83,87 mukaan nähdä psykologisen kehityksen kautta, vaan enemmän laadukkaan palvelun, stimuloivan ympäristön, akateemisten taitojen, ja lasten hyvinvoinnin näkökulmasta. Hakkarainen näkee lasten leikin, leikkikokemuksen ja leikkiympäristön tärkeyden tukemassa pohjoismaista varhaiskasvatuksen laatua, ja haluaa sitä kautta laajentaa laadun käsitettä varhaiskasvatuksessa. (Alila 2013: 40.)

Parrila & Mäkitalo 2006, 108 kuvaavat palvelukonseptin kehittymistä kulkevan tuotetuista palveluista, vakio- ja laatupalvelujen kautta kohti asiakaskohdistettuja palveluita. Varhaiskasvatuksessa ainutlaatuisia palveluja on tuotettu silloin, kun päivähoito nähtiin kotiäitiyden jatkumona eikä niinkään ammatillisena työnä. Parrila ja Mäkitalo 2006, 109 näkevät vakiopalvelut päivähoidon määrällisen kehityksen tarpeiden vastaamisena. Laatupalvelulla on mahdollista vastata asiakkaiden tarpeisiin, jotka ovat kiinnostuneita palvelun määrän lisäksi sisällöllisemmästä laadusta. Asiakaskohtaisesti rakennettuja palveluja lisätään, kun halutaan tuottaa ja vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin kohdistettuina palveluina.

Nykypäivänä varhaiskasvatuksessa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja osallisuuden edistäminen ovat tärkeässä osassa palvelukonseptin muutosta. (Alila 2013: 41–42.) Kansallinen arviointikeskus Karvi vastaa varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin perusteista ja siihen liittyvistä suosituksista, mikä pohjautuu opetus- ja kulttuuriministeriön yleissivistävän koulutuksen ja varhaiskasvatuksen esitykseen. Varhaiskasvatuksen laadun yleisimmät vaatimukset Suomessa tulevat lainsäädännöstä, varhaiskasvatussuunnitelman perusteista, sekä kansallisesta ja kansainvälisistä asiantuntija- ja tutkimustiedoista. Nämä edellä mainitut asiakirjat ohjaavat ja täydentävät toisiaan sekä ohjaavat varhaiskasvatuksen arviointia ja kehittämistä. Näiden asiakirjojen pohjalta on luotu varhaiskasvatuksen laadun tekijöistä ohjaavan arvioinnin ja kehittämisen malli. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:14-15.)

Laadun kehittämisen mallin yhtenä keskeisenä viitekehyksenä on ollut yhteiseurooppalainen CARE-hanke. Siinä laadun monipuolinen teoria ohjaa laatutekijöihin ja laatua kuvaaviin indikaattoreihin. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:14-15.)

Vanhempien yhteistyön merkitys laadun arviointi- ja kehittämistyössä näkyy myös varhaiskasvatustalain laadituissa varhaiskasvatuksen tavoitteissa. Varhaiskasvatustalain 3§ tavoitteen mukaisesti painotetaan lapsen ja huoltajien tukemista kasvatustyössä, mikä on lapsen hyvinvoinnin ja kehityksen kokonaisuuden kannalta oleellista (Varhaiskasvatustalaki 540/2018.) Tällä 20§ velvoitetaan varhaiskasvattajia antamaan huoltajille mahdollisuus osallistua lapsensa varhaiskasvatuksen suunnittelu, toteutus ja arviointityöhön säännöllisin väliajoin. (Varhaiskasvatustalaki 2018/540.)

Varhaiskasvatuksen ja suunnittelu ja arviointityötä toteutetaan lakiin perustuvan 21§ varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden avulla, jolla edistetään koko varhaiskasvatuksen yhdenvertaista toteutumista koko maassa. Koko maassa toteutetaan laissa säädettyjä varhaiskasvatuksen tavoitteita. Niillä ohjataan laadun kehittämistä varhaiskasvatuksessa. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet ohjaa varhaiskasvatuksen keskeistä sisältöä, lapsen ja huoltajien välistä yhteistyötä ja muiden monialaista yhteistyötä (Varhaiskasvatustalaki 2018/540.) Varhaiskasvatussuunnitelmien kautta kunta tai muu yksityinen palveluntuottaja laatii valtakunnallisten varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjalta paikallisen varhaiskasvatussuunnitelman 22§, jossa huomioidaan pedagogiset painotukset ja muut varhaiskasvatussuunnitelman perusteita tukevat asiat (Varhaiskasvatustalaki 2018/540.) Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden ja paikallisen varhaiskasvatussuunnitelman tavoitteiden pohjalta jokaiselle lapselle laaditaan yhdessä huoltajien ja varhaiskasvatushenkilöstön kanssa lapsen varhaiskasvatussuunnitelma.

Varhaiskasvatustalaki laki 23§ velvoittaa varhaiskasvatuksessa opettajana työskentelevän henkilön laatimaan lapsen varhaiskasvatussuunnitelman, jossa huomioidaan lapsen tarpeet, mahdolliset tuen tarpeet ja niiden arviointiin koskevat asiat. Varhaiskasvatussuunnitelman laadinta toteutuu jokaisella varhaiskasvatuksessa olevalla lapsella kerran vuodessa ja lisäksi lapsen tarpeiden mukaan. Varhaiskasvatuksen arvioinnilla tuetaan varhaiskasvatuksen arviointi ja kehittämistyötä, mikä edistää lapsen oppimista ja kehitystä. (Varhaiskasvatustalaki 2018/540.)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa pedagogisen toiminnan arvioinnin tarkoituksena on tukea varhaiskasvatuksen kehittämistä. Tämän vuoksi paikallisten varhaiskasvatussuunnitelmien ja lasten varhaiskasvatussuunnitelmien toteutuminen ja niiden säännöllinen seuranta, arviointi ja kehittäminen on välttämätöntä. Varhaiskasvatuksen järjestäjä on vastuussa yksikkötason arvioinnin käytettävistä menettelytavoista. Näin varhaiskasvatuksen henkilöstöllä, huoltajilla ja paikallisilla päättäjillä on ajankohtainen tieto varhaiskasvatuksen laadun toteutumisesta. Yksikkötason arviointia pidetään yhtenä keskeisenä osana varhaiskasvatuksen kehittämistä ja johtamista paikallisesti. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018:61.) Varhaiskasvatussuunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti eri muodoissa.

Huoltajille tulee järjestää mahdollisuus säännölliseen osallistumiseen lapsen varhaiskasvatuksen arviointityöhön. Henkilöstön itsearviointilla on keskeinen merkitys myös asiakastyön näkökulmasta. Varhaiskasvatuksen henkilöstön tavoitteellinen suunnitelmallinen itsearviointi tukee laadun ylläpitämistä ja sen kehittämistä. Arvioinnin kohteisiin voidaan lukea henkilöstön vuorovaikutus lasten kanssa, ryhmän ilmapiiri, pedagogiset toimintatavat, toiminnan sisältö tai oppimisympäristöt. Yksikkötason arvioinnissa arvioidaan varhaiskasvatussuunnitelmien toteutumista yhdessä vanhempien kanssa. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018:62.)

Paikallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa kuvataan tarkemmin arvioinnin ja toiminnan periaatteita sekä niiden käytäntöjen toteutumista. Näiden lisäksi paikallisissa varhaiskasvatussuunnitelmissa on kuvattu, miten varhaiskasvatussuunnitelmien toteutumista seurataan, arvioidaan ja kehitetään eri toimintamuodoissa. Yhtenä toimintamuotona huoltajilta ja muilta yhteistyötahoilta kerättyjä palautteita hyödynnetään laadun ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Systemaattisen seurannan avulla pystytään hyödyntämään huoltajilta saatua tietoa kehittämistyössä. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018:62)

Helsingissä arviointityössä kiinnitetään huomiota suunnitelmien toteutumiseen, oliko toiminta pedagogista, ja vastaako suunnitelma varhaiskasvatussuunnitelman mukaisia tavoitteita. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018:62) Pedagogisen laadun takaamiseksi tarvitaan suunnittelu, arviointi, ja kehittämistyölle varattua aikaa. Varhaiskasvatuksessa opettajilla on vastuu pedagogisesta suunnittelutyöstä lapsiryhmässä, joiden määrä on lisääntynyt uuden varhaiskasvatuslain myötä. Tästä syystä opettajien suunnittelu, arviointi ja kehittämistyöhön on varattu noin 13% viikkotyöajasta. (Kuntatyöntekijät

2018.) Pedagogisen työn suunnittelu, arviointi ja kehittämistyöhön tulee ottaa huomioon muun muassa oppimisympäristöjen ja pedagogisen toiminnan jatkuva arvioiminen, lasta tukevien ratkaisujen sisällöllinen kehittäminen, sekä lapsen yksilölliset varhaiskasvatussuunnitelman ja muut lapsen kasvua tukevat erilaiset toimintaa tukevat ratkaisut. Tämä vaatii tiimiltä vahvaa yhteistä ymmärrystä lapsiryhmän tarpeista ja pedagogista toimintatavoista, joita toteutetaan yhdessä lapsiryhmässä.

Arviointia toteutetaan Helsingissä kolmella eri tasolla: Helsingin varhaiskasvatussuunnitelman mukaisesti, toimipisteiden toimintasuunnitelman avulla, sekä lapsen varhaiskasvatussuunnitelman laadinnassa. Näillä kaikilla arvioinnin tasoilla vanhemmat nähdään osana arviointityötä. (Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2017:48.)

3.1 Laatu-käsitteen tulo varhaiskasvatukseen

Laadun käsitteellinen jäsentäminen varhaiskasvatuksessa on moniulotteinen. Laatu-käsitteen käyttö on levinnyt 1980-luvulta osaksi varhaiskasvatuksen toimintaa. Laatu-käsite löytyy myös useiden tutkimusten otsikoista tai ainakin sen kuvataan liittyvän olennaisesti laatuun ja sen kehittämiseen. Laatu-terminä vaikuttaa usein ajatteluun, käytäntöihin ja kielenkäyttöön. Laatu-sanaa käytetään usein ilman määrittelyä ja sen vuoksi käsitteen merkitys jää tyhjäksi.

Suomalaista varhaiskasvatusta ohjaavissa asiakirjoissa kirjoitetaan laadusta niin, että sen merkityksestä on haastava saada kiinni mitä laadun määritelmällä tarkoitetaan. Laadun viittaukset jätetään täsmentämättä, eikä niitä ilmaista konkreettisesti. Jäsentämättömyys näkyy varhaiskasvatusta ohjaavissa asiakirjoissa. (Alila 2013: 24–27.) Laatu-käsitteestä on pohdittu jääkö se liian yleiseksi sisällöltään. Laatuun liittyvää kansainvälistä tutkimusta on tehty 2000-luvulla enemmänkin. Tutkimuskatsausten pohjalta on tullut näkyväksi, että laadun käsitteen keskustelu on ollut vähäistä 2000-luvulla. Laadunarviointiin liittyvä tutkimus näkyy 2000-luvun alussa varhaiskasvatuksen laatua koskevissa tutkimuksissa. Keskeisimpiä postmoderneja laadun tutkijoita 2000-luvulla ovat olleet muun muassa Moss, Pence ja Dahlberg, joiden tutkimukset ovat laajoja. Kansainvälisesti on tunnettu ruotsalainen Sheridan, joka on väitöskirjassaan käsitellyt laatua vuonna 2001 ja sen jälkeen mm. Williams & Sheridan 2006, Sheridan 2007 & 2009 ovat nousseet varhaiskasvatuksen laadun tutkijoiksi useilla pedagogiseen laatuun liittyvillä tutkimuksillaan. (Alila 2013: 24–27.)

Varhaiskasvatuksen laadun näkökulmasta Ojala 2004,131 näkee laadun merkityksen ja sen määrittelyn ongelmallisena. Ojala nostaa esiin muun muassa Moss ja Pencen 1994 arvosidonnaisuuden, kun taas Ojalan sanoin 2004,132 laatua ei nähdä yksiselitteisenä, koska se sisältää objektiivisen ja subjektiivisen elementin. Tämän vuoksi on hyvä ymmärtää ja tunnistaa eri laadun näkökulmia ja aspekteja varhaiskasvatuksessa. Ojalan näkökulmasta laatu nähdään monimerkityksellisestä näkökulmasta. (Alila 2013: 39.)

Suomalaisen tutkijan Parrilan 2002,166 ajatus laadusta ja sen määrittelyn lähtökohdasta pohjautuu laadun erilaisten merkitysten suhteessa siihen, kuka sitä määrittelee, mutta myös siihen mistä näkökulmasta sitä tarkastellaan. Laadun käsite Parrilan 2002 nostaa esiin laatuun liittyvän arvosidoksen. Parrila 2006,166 mukaan laadun käsite on aina loppujen lopuksi jonkin tietyn asian arvon määrittämistä, siihen mikä nähdään tärkeänä ja mitä taas vähemmän merkittävänä. (Alila 2013: 39.)

Hujalan 1999, 55 mukaan eri tieteenaloilla ja toimijoilla on eri näkökulmat siitä, miten laatu ja laadunhallinta nähdään. Sarala 1996 tuo esiin laadun kehittämisessä tärkeyden ymmärtää laatuun liittyviä erilaisia näkökulmia ja määrittelyitä Sarala & Sarala 1996. Laadun tarkastelu erilaisten näkökulmien kautta antaa monipuolisemman kuvan kyseisestä asiasta tai ilmiöstä. Laatua ei ole vielä määriteltä universaalisti tai objektiivisesti. Johansson & Cameron 2002, 58 ovat sitä mieltä, ettei välttämättä mitään universaalista laadun käsitettä olisikaan. Tämän vuoksi laadun käsitteen kuvaaminen on aina suhteellista ja on hyvä lähteä ajatuksesta, että laadun määrittely riippuu määrittävän tahon tai henkilön henkilökohtaisista kiinnostuksesta, uskomuksista, arvoista, tarpeista, pyrkimyksistä tai siitä ilmiöstä, jota laadun määrittely milloinkin koskee. Johansson Cameron 2002, 34. Sen vuoksi laadun määrittelyä ja sen arviointia pidetään hyvin haastavana tehtävänä. Savolainen käsittää laadun laajana ja epäselvänä sekä monivaihteisena. Tämän vuoksi laadun tutkiminen nähdään kiinnostavana. Vaikka laadun käsite on moniulotteinen, se nähdään nykypäivänä määriteltävissä olevana ilmiönä. Oksanen 2003 liittää esimerkiksi laadun johonkin objektiin ja substanssiin, kuten varhaiskasvatukseen. (Alila 2013: 37–38.)

Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan kysymyksistä alettiin keskustella 1990-luvun jälkipuoliskolla valtakunnallisella tasolla. Kehittämistyön kohdentaminen laatuksymyksiin otettiin käyttöön myös julkisten palvelujen laatustrategiassa sosiaali- ja terveydenhuollossa Alila 2004. Laatukseskustelu alkoi hieman myöhemmin Suomessa kuin Euroopassa ja Yhdysvalloissa, joissa se alkoi 1990-luvulla. Valtionhallinnon varhaiskasvatuksen

laatuun liittyviä kehittämistoimintahankkeita on kansallisesti ja kansainvälisesti jonkin verran. (Alila 2013: 29.)

Valtio teki vuonna 1987 kansallisen varhaiskasvatuksen laadun kehittämistutkimuksen. Tutkimushankkeen nimi oli ”Voisiko jotain olla toisin päivähoidossa”. Edellä mainittuun tutkimushankkeeseen viitataan usein, kun keskustellaan varhaiskasvatuksen kehittämisestä. Hankkeen alussa tarkasteltiin varhaiskasvatuksen toteutumista yhteiskunnan vaatimusten näkökulmasta, ja siinä kyseenalaistettiin varhaiskasvatuksen toimintakäytäntöjä. Tavoitteena oli kokemuksen pohjalta tuoda uusia malleja varhaiskasvatuksen hallintoon ja pedagogiikkaan niin Suomessa kuin kansainvälisellä tasolla. (Alila 2013: 29.) Tutkimushanke oli liitoksissa kahteen isoon lapsitutkimushankkeeseen, jotka antoivat painoarvoa projektin teoreettiseen viitekehykseen ja pedagogisiin periaatteisiin. (Alila 2013: 29.)

Sosiaali- ja terveysministeriön ja Stakesin yhteistyöhanke, Valoa-hanke 2002–2003, oli ensimmäinen valtakunnallisen tason hanke, jossa tarkasteltiin varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ohjauksen kehittämistä. Varhaiskasvatustyöryhmän muistiossa STM 1999:4 on jo esitetty varhaiskasvatuksen laatuhankeen perustamisesta. Valoa-hanke aloitettiin silloin, kun laatu tuli valtakunnalliselle tasolle sosiaali- ja terveyshuollossa. Vuonna 2000 valtioneuvosto vahvisti varhaiskasvatuksen linjauksia koskevan asiakirjan. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Stakes toteuttivat laadunhallinnan ja ohjauksen vahvistukseen varhaiskasvatuksen ohjaus- ja arviointijärjestelmää. Valtioneuvoston periaatepäätös, TATO/ STM 1999 Valoa-hanke sisälsi 11 kuntapilottia, joilla pyrittiin vahvistamaan varhaiskasvatuksen ohjaus- ja laadunarvioinnin tavoitteita. (Alila 2013: 30)

Valoa-hanke oli ensimmäinen valtakunnallinen perusselvitys varhaiskasvatuksen laatu-työn tarkastelusta, missä selvitettiin laadunhallinnan ja ohjaustoiminnan tilannetta, kehittämistyön nykytilaa, ja keskeisiä kehittämistarpeita. Tämän lisäksi hankeen oli tarkoitus tukea kuntien eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Valoa-hanke oli mukana valmistelussa varhaiskasvatussuunnitelman perusteita. (Alila 2013: 30) Valoa-hankkeesta toteutettiin myös toinen hanke Stakesissa vuosina 2003–2005. Hankkeessa tehtiin taustatyötä varhaiskasvatuksen laadun ja vaikuttavuuden seurantaan ja arviointiin. (Alila 2013: 31)

Laatu ja laadukkuus eivät ole käsitteinä yksiselitteisiä. Reevesin ja Bednarin (2005) mukaan laadun käsitteen juuri on kreikkalaisten filosofien hyvekäsitys, jossa absoluuttisen

hyvän määritelmä Platonille on arete 'excellence'. Laatu voidaan nykyään Reevesin ja Bednarin mukaan luokitella standardien korkeimmaksi täyttymiseksi. Palvelun tuotteista puhuttaessa on usein kyse asiakastyytyväisyydestä. (Hujala & Turja 2016: 315.) Opetusalan ammattijärjestö OAJ kuvaa, että laadukas varhaiskasvatus nähdään tuottavana. Varhaiskasvatuksen tehtävä on vahvistaa koulutuksellista ja yhteiskunnallista tasa-arvoa ja elinikäistä oppimista, jonka keskiössä on lapsen hyvinvointi, kehitys ja oppimispolku. Näihin rakentuu myös varhaiskasvatuksen perusta. Kansainvälisissä tutkimuksissa ilmenee laadukkaana pedagogisen varhaiskasvatuksen merkitys oppimiselle ja kehittymiselle. Tutkimusten mukaan laadukkaasta varhaiskasvatuksesta on hyötyä suuresti kouluun mennessä. (Laadukas varhaiskasvatus on tuottavaa: 2017.)

3.2 Varhaiskasvatuksen laatua kuvaavat indikaattorit

Varhaiskasvatuksen arviointitiedon tuottamista tehdään usealla eri tasolla. Siihen vaikuttavat arvioinnin erilaiset tehtävät ja vastuut riippuen siitä tehdäänkö arviointia kansallisella tasolla, ulkoisena arviointina, tai onko kyseessä itsearviointi tai varhaiskasvatusyksiköissä tapahtuva pedagogisen toiminnan itsearviointi. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:20.) Varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin kansallinen kehittämisen malli voidaan jakaa kolmelle eri tasolle: pedagogisen toiminnan taso, paikallinen taso, ja kansallinen taso, sekä niiden kautta laadun rakenne prosessitekijöihin sekä niitä kuvaaviin indikaattoreihin, joiden pohjalla toimii varhaiskasvatuksen laatuajattelulle toimivat arvot.

Arviointi kansallisella tasolla ohjataan lainsäädännön ja varhaiskasvatussuunnitelma perusteiden, resurssiohjauksen, arvioinnin, sekä informaatio-ohjauksen avulla. Tämän lisäksi varhaiskasvatuksen ohjaukseen hyödynnetään asiantuntija- ja tutkimustietoa. Kansallisella varhaiskasvatuksen ohjausjärjestelmällä on merkittävä rooli ja sen kautta vaikutetaan koulutuspoliittisiin linjauksiin, mikä taas vaikuttaa varhaiskasvatuksen arviointityöhön. Kansallisella ohjausjärjestelmällä pyritään takaamaan varhaiskasvatukseen tasa-arvoinen, yhdenvertainen, ja laatua tukevat edellytykset. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:21.)

Varhaiskasvatuksen arvot luovat pohjaa laatuajattelulle, joka ohjaa konkreettisella tasolla toimintaa. Arvot antavat perustan laadun määrittelylle, ja kertovat siitä, mitä varhaiskasvatuksessa pidetään merkittävänä. Arvopohja ohjaa toimintaa kansalliselta tasolta pedagogisen toiminnan tasolle asti, mikä on liitoksissa suomalaisen yhteiskunnan

yleiseen arvoperustaan. Erityinen huomio tulee kuitenkin varhaiskasvatuslaista, josta on otettu varhaiskasvatuksen laadunarvioinnin kannalta oleelliset arvotekijät. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:41.)

Arvojen lisäksi laatutekijät jaetaan kahteen laadun luokkaan: rakenne- ja prosessitekijöihin, ja niitä kuvaaviin indikaattoreihin. Laadun rakenne- ja prosessitekijät tukevat toinen toisiaan, ja todentuvat kansallisella ja pedagogisen toiminnan tasolla. Laadun rakenne-tekijät ovat varhaiskasvatuksessa suhteellisen pysyviä, koska niitä määrittävät ja säätelevät lait, asetukset ja muut valtakunnalliset asiakirjat, mitkä luovat reunaehdot pedagogiselle toiminnalle.

Rakennetekijöihin kuuluu varhaiskasvatus toiminnan järjestäminen, missä sitä järjestetään, sekä millaiset rakenteet toiminnalle luodaan. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:39.) Varhaiskasvatuksen laadun rakennetekijät luovat pohjan ja raamit varhaiskasvatuksen kaikille tasoille, kun taas laadun prosessitekijät lisäävät vaatimuksia rakennetekijöiden sisältöihin. Varhaiskasvatuksen yhdinprosessien toteutuminen voi edistyä tai estyä laadun rakennetekijöiden avulla. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:42.) Laadun rakennetekijöihin kuuluvat: Varhaiskasvatusta ohjaava lainsäädäntö, joka luo lähtökohdat koko varhaiskasvatukselle. Varhaiskasvatuksen perusteet ohjaa suunnittelun toteuttamista, saavutettavuudella taataan lapsille tasavertaiset mahdollisuudet osallistua varhaiskasvatukseen, henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen, vanhempien varhaiskasvatusta koskeva ohjaus, varhaiskasvatuksen työhön kohdistuva arviointi ja kehittäminen sekä johtaminen. Tämän lisäksi rakennetekijöihin vaikuttaa henkilöstörakenne ja kuinka paljon henkilöstöä on resursoitu varhaiskasvatuksen tavoitteiden saavuttamisen takaamiseksi. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:49-50.)

Laadun prosessitekijät vaikuttavat suoraan varhaiskasvatuksen ydintoimintoihin eli siihen, miten pedagoginen toiminta näyttäytyy lapsiryhmässä. Prosessilaadun tekijät ovat merkittävässä asemassa päivittäisessä kohtaamisessa varhaiskasvatushenkilöstön, lasten ja heidän perheiden välisessä yhteistyössä ja vuorovaikutussuhteissa. Tämän lisäksi varhaiskasvatuksen prosessilaadun tekijöihin vaikuttavat pedagoginen toiminta ja sen johtaminen, suunnittelu, toteuttaminen, arviointi ja kehittäminen. Laadun prosessitekijät ovat kiinteästi yhteydessä tiettyyn aikaan, paikkaan ja kulttuuriin. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:51.) Laadun

prosessitekijöihin kuuluvat: varhaiskasvatushenkilöstön vuorovaikutussuhteet lapsen, huoltajien ja henkilöstön välillä, pedagogisen toiminnan suunnittelu, kehittäminen, arviointi ja dokumentointityö, johtaminen, vertaisvuorovaikutus tiimissä sekä oppimisympäristöt. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:62-63.)

Laadun rakenne ja prosessitekijöille on käytössä laatua kuvaavat indikaattorit, jotka kuvaavat suomalaisen varhaiskasvatuksen laatua. Laadun indikaattorit tulevat varhaiskasvatuslain, varhaiskasvatussuunnitelman perusteista sekä tutkimustiedoista. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:67.) Rakenteet ja prosessit tukevat toinen toisiaan, jos nämä kummatkin ovat kunnossa, varhaiskasvatuksen laadulle asetetut edellykset voivat toteutua. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:68.) Prosessi- ja rakennetekijät jaetaan eri indikaattoreihin, jotka ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa. Laadun rakennetekijät toteutuvat kaikilla kolmella tasolla: kansallinen, paikallinen ja pedagogisen toiminnan tasolla, joista jokaisella tasolla on omat indikaattorinsa. Kansallisen indikaattorit kuvaavat varhaiskasvatuksen laadun toteutumisen ohjausjärjestelmätasolla. Varhaiskasvatuksen järjestäjiä eli palveluntuottajia koskettavat paikallisen ja pedagogisen toimintaa kuvaavat indikaattorit. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:68.) Varhaiskasvatuksen laatua kuvaavat rakennetekijät: varhaiskasvatusta ohjaava lainsäädäntö, opetussuunnitelma, henkilöstön osaaminen kehittäminen, vanhempien ohjaus-neuvonta, varhaiskasvatuspalveluiden ohjaus, siirtyminen seuraavalle koulutusasteelle, varhaiskasvatuksen arvioinnin ja kehittämisen rakenteet, johtamisjärjestelmä, henkilöstö resurssit ja toimintaa edellyttävät rakenteet sekä oppimisympäristöjen turvallisuus. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:69-73.)

Prosessilaadun tekijät ovat merkittävässä osassa asiakastyötä. Prosessilaadun tekijät näkyvät päivittäisissä kohtaamisissa vanhempien, lasten ja varhaiskasvatushenkilöstön kesken. Prosessilaadun tekijöihin luetaan mukaan pedagoginen toiminta, suunnittelu, toteuttaminen, työn johtaminen, arviointi ja kehittäminen, mitkä ovat suhteessa opetussuunnitelmissa määritettyihin tavoitteisiin. Näiden lisäksi vuorovaikutussuhteet lasten, aikuisten ja huoltajien, sekä henkilöstön kesken ovat osana prosessilaatua.

Yleisesti ottaen laadun prosessitekijät ovat sidottu tiettyyn aikaan, paikkaan ja kulttuuriin. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen

2018:49-51.) Varhaiskasvatuksen prosessitekijöihin liitetään vuorovaikutus lasten ja henkilökunnan kesken, pedagogisen suunnittelun eri prosessivaiheet, pedagoginen toiminta ja oppimisympäristö, pedagogisen toiminnan johtaminen, vertaisvuorovaikutus ja ryhmän ilmapiiri, henkilöstön keskinäinen ja vanhempien kanssa tapahtuva vuorovaikutus. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:62-63.)

Henkilöstön ja huoltajien välinen vuorovaikutus on merkityksellinen varhaiskasvatuksen prosessien laadun kuvauksessa. Välitön, luottamuksellinen ja tasavertainen vuorovaikutus varhaiskasvatushenkilöstön lasten sekä heidän huoltajien välillä tukee kaikkien osapuolien näkökulmia lapsen kasvatuksesta ja kehityksestä. Yhteistyö huoltajien kanssa nähdään merkityksellisenä ei pelkästään lapsen kasvatuksen näkökulmasta vaan myös vanhempien osallistuminen oman lapsen varhaiskasvatukseen antaa mahdollisuuden parantaa varhaiskasvatuksen laatua. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:64.)

Indikaattorit antavat yleisellä tasolla kuvan laadukkaan varhaiskasvatuksen tavoitteista, tämän vuoksi se ei yksinään sovellu arvioinnintyökaluksi, vaan tarvitaan arviointitiedon tuottamiseen arviointia jota tulee tehdä monimenetelmällisesti, jotta arviointia voidaan pitää luotettavana. Indikaattoreiden pohjalta tulee määritellä vielä tarkemmat arviointikriteerit, jotta varsinaista arviointityötä voidaan tehdä. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:67.)

3.3 Vanhempien osallistuminen ja yhteistyö varhaiskasvatuksessa

Lähtökohtana on lapsen ja hänen huoltajien arvostaminen, tasavertainen, avoin, sekä luottamuksellinen suhde, joka nähdään varhaiskasvatuksessa merkittävänä. Vuorovaikutuksessa yhdistetään huoltajien tuntemus omasta lapsestaan sekä kasvatushenkilöstön ammatillinen tieto ja osaaminen, joiden pohjalta luodaan lapsen varhaiskasvatussuunnitelma. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa painotetaan pedagogiselle toiminnalle asetetut tavoitteet, joiden avulla edistetään lapsen hyvinvointia ja kehitystä. Tällä tavoin huoltajille mahdollistetaan osallistuminen lapsen varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toimintaan, ja arviointityöhön. Huoltajia otetaan mukaan myös erilaisiin kasvatusyhteistyömuotoihin, missä vanhemmat ja henkilöstö suunnittelevat lapsen varhaiskasvatusta yhdessä. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:75.)

Varhaiskasvatuksen arjessa kasvatushenkilöstön ja vanhempien yhteistyö on päivittäistä kohtaamista, jossa vuorovaikutuksellisuus on asiakastyön keskiössä. Tämän vuoksi vanhempien osallistumista lapsen varhaiskasvatukseen voidaan pitää myös merkittävänä osana varhaiskasvatuksen asiakastyötä. Helsingissä vanhemmat osallistuvat lapsen varhaiskasvatukseen enemmässä määrin. Vanhemmat ovat mukana muun muassa varhaiskasvatuksen suunnittelu-, toteutus- ja arviointityössä. Tämä näkyy muun muassa erilaisina yhteistyömuotoina.

Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa yhteistyö vanhempien kanssa ja heidän osallisuus näkyy ympärivuotisena jatkumona. Vanhemmat osallistuvat oman lapsen varhaiskasvatussuunnitelman suunnitteluun, tavoitteiden luomiseen ja arviointiin kaksi kertaa vuodessa. Tämän lisäksi vanhemmilla on mahdollisuus osallistua yksikön toimintasuunnitelmien työstöön, vanhempainiltoihin, yhteisiin päiväkodin tapahtumiin, sekä vanhempaintoimikunnan toimintaan.

Asiakastyön laatua mitataan säännöllisesti varhaiskasvatuksen sähköisten asiakaskyselyiden avulla. Varhaiskasvatuksessa toteutetaan pääkaupunkiseudun kuntien yhteinen asiakaskysely kolmen vuoden välein. Asiakaskyselyt otettiin käyttöön varhaiskasvatuksessa vuonna 2005. Viimeisin asiakaskysely lähetettiin vanhemmille vuonna 2017 verkkokyselynä. Kokonaisuudessaan kysely lähetettiin yli 55 000 lapsen vanhemmalle. Kyselyissä selvitetään huoltajien näkemyksiä lapsen varhaiskasvatuksen ryhmäpaikan saamisesta, aloittamisesta, lapsen kasvun opetuksesta, kodin ja varhaiskasvatushenkilöstön välisestä viestinnän toimimisesta, sekä osallisuudesta lapsen varhaiskasvatukseen. Tämän lisäksi huoltajien näkemyksiä huomioidaan kehittävän toiminnan näkökulmasta ja vanhemmat arvioivat, mikä heidän mielestään toimii kyseisellä hetkellä hyvin. Asiakaskyselyiden tuloksia hyödynnetään varhaiskasvatuksen ja esiopetustyön arvioinnissa ja kehittämisessä. Asiakastyytyväisyystulokset saadaan yksikkökohtaisesti käyttöön, mikä mahdollistaa asiakastyytyväisyystulosten ja tarvittavien toimenpiteiden analysoinnin yksikkötasolla. (Asiakaskysely varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa olevien lasten vanhemmille: 2017.)

Helsingissä vanhempia kannustetaan osallistumaan lapsen varhaiskasvatukseen esimerkiksi osallistumalla vanhempaintoimikunnan toimintaan, jonka tarkoituksena on tukea toiminnallaan varhaiskasvatusta. Jokaiseen toimikuntaan valitaan puheenjohtaja ja taloudenhoitaja. Toimikunta toimii vanhempien kesken ilman henkilökuntaa, mutta

vanhemmilla on mahdollisuus käyttää päiväkodin tiloja maksutta varhaiskasvatusta tukevien tilaisuuksien järjestämiseen. (Helsingin kaupunki, osallistu ja vaikuta nd.2019.) Vanhempien toimikuntatoiminta mahdollistaa lapsiryhmille muun muassa erilaisia mahdollisia retkimahdollisuuksia tai tarpeellisia hankintoja lapsiryhmään, joiden avulla voidaan tukea lapsen kehitystä ja oppimista. Vanhempaintoimikunnan toiminta yhdistää myös vanhempien välistä vuorovaikutusta, mikä voi luoda ja tukea lapsen vertaissuhteita päivähoidon ulkopuolella. Vanhempaintoimikunnan toiminta nähdään yhtenä vanhempien osallisuuden muotona lapsen varhaiskasvatuksessa.

3.4 Asiakastyön laadun arviointi

Hujan & Turjan mukaan varhaiskasvatuksessa tarvitaan laadun arviointia, jotta tavoitteet ja toteuttaminen saadaan näkyväksi. Se kertoo myös siitä, että varhaiskasvatukselle annetaan painoarvoa, miten lapset huomioidaan, ja minkälaisia pedagogisia käytäntöjä on käytössä. Laadun arvioinnilla on merkitystä ammatillisen työn kannalta ja se antaa perustan ammatillisen toiminnan kehittämiseksi. Laadun arviointi ja laadukas työ antavat myös kuvan varhaiskasvatuksesta päivähoidon ulkopuolelle. (Hujala & Turja 2016: 314–315.) Laadun arvioinnilla voidaan mahdollistaa vanhempien osallistumista erilaisiin päätöksentekoihin ja keskusteluihin sekä antaa tietoa varhaiskasvatuksesta. Toiminnan arvioinnilla vanhemmat pääsevät vaikuttamaan ja osallistumaan lapsensa elämään päivähoidossa.

Laadun arviointi toimii johtajuuden, yhteistyön ja ohjausjärjestelmän välineenä varhaiskasvatuksessa. Arviointi nähdään kasvatusta ja kehittämistyön perustana. Laadunarviointia voidaan perustella sillä, että se nojaa varhaiskasvatustieteeseen. Systemaattisella laadunarvioinnilla mahdollistetaan pitkäjänteinen kehittäminen. (Hujala & Turja 2016: 314–315.) Lasten vanhemmat pääsevät osalliseksi lapsen varhaiskasvatussuunnitelman suunnitteluun ja arviointityöhön muun muassa varhaiskasvatuskeskusteluiden kautta.

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus Karvi tuo välineitä nykypäivän varhaiskasvatuksen arviointi ja kehittämistyöhön, mikä näkyy myös varhaiskasvatuksen ohjausasiakirjoissa. Karvi kuvaa laadun olevan sidoksissa aikaan, yhteiskuntaan, ja kulttuuriin. Kansallista varhaiskasvatuksen laatua määriteltäessä tarkastellaan tekijöitä, joita pidetään varhaiskasvatuksessa tärkeinä ja tavoiteltavina yhteiskunnallisiin arvoihin perustuen. Yhteiskunnallisten arvojen nähdään puolestaan ohjaavan nykypäivän

varhaiskasvatuksen laadun arviointia. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:15.)

Aiemmin kuvatut kansalliset laadun indikaattorit antavat suuntaa tavoitteelliselle varhaiskasvatuksen kansallisesti yhtenäiselle arvioinnille. Laadun indikaattorit tulevat varhaiskasvatuslain ja suunnitelman perusteiden sekä kansallisen, että kansainvälisen tutkimustiedon laadun keskeisten tekijöiden pohjalta. Varhaiskasvatuksessa pystytään hyödyntämään laadun indikaattoreita osana arviointityötä, ja näiden pohjalta voidaan laatia tarkempia arviointikriteerejä ja arviointiin sopivia työkaluja. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:16.)

Indikaattorit toimivat hyvänä laadun ja arvioinnin kehittämisen mallina, mutta niitä ei voida esittää pysyvänä tai yksiselitteisinä. Varhaiskasvatuksen ohjausjärjestelmä on vahvassa muutoksessa, minkä vuoksi myös arvioinnin kehittämisen mallin päivittäminen tulevaisuudessakin voidaan pitää tärkeänä. Laadun arvioinnin perusteiden suosituksia voidaan pitää osana suomalaista varhaiskasvatuksen laajemman arvioinnin kehittämistyötä. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:16.)

Varhaiskasvatuksen ohjausjärjestelmään kohdistuvien useiden muutosten vuoksi voidaan myös varhaiskasvatuksen sisällöllistä kehittämistä pitää merkittävänä. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Sulonen 2018:17.) Varhaiskasvatuksen arviointityö on lisääntynyt arjessa. Arviointia tehdään yhdessä vanhempien kanssa entistä enemmän, joista yhtenä esimerkkinä lapsen varhaiskasvatuksen arviointikeskustelut. Varhaiskasvatuslain ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden uudistuminen velvoittavat aikaisempaa enemmän varhaiskasvattajia tavoitteelliseen arviointi- ja kehittämistyöhön.

4 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyössä selvitettiin Helsingin kaupungin alueen muutamien varhaiskasvatusyksiköiden lastenhoitajien ja opettajien työhyvinvoinnin tilaa. Tarkoituksena oli löytää hyviä käytäntöjä varhaiskasvatuksen arkeen, jotka tukisivat työyhteisön työhyvinvointia, ja tätä kautta asiakastyön laatua. Opinnäytetyössä vastattiin kahteen tutkimuskysymykseen.

Tutkimuksessa käsiteltiin seuraavia tutkimuskysymyksiä:

- Miten varhaiskasvatushenkilöstö kokee työhyvinvoinnin?
- Millä tavoin varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvointi tukee asiakastyön laatua?

Aineisto kerättiin ryhmähaastatteluina, jotka pidettiin erikseen lastenhoitajille ja -opettajille. Toteutus tapahtui haastateltavien omissa varhaiskasvatusyksiköissä. Ajankohdat ryhmähaastatteluille oli sovittu etukäteen yksiköiden johtajien kanssa. Teemahaastattelu valikoitui opinnäytetyön menetelmäksi, koska avoimien kysymysten pohjalta ei ollut valmiita vastausvaihtoehtoja, ja tätä kautta saatiin tutkittavien yksilöllinen kokemus paremmin esille, mikä ei välttämättä olisi ollut mahdollista, jos kysely olisi toteutettu paperisella tai sähköisellä lomakkeella. Teemahaastattelun haasteena oli aihepiirissä pysyminen haastattelun aikana. Toisena haasteena oli pitää haastattelun aikatauluista kiinni, koska useat haastattelut oli sovittu perätysten.

4.1 Aineistonkeruu

Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Haastattelurunko laadittiin tutkimuskysymyksiin ja teoreettiseen viitekehykseen pohjautuen. Haastattelurunko oli jokaiselle haastatteluryhmälle sama ja opinnäytetyön haastattelussa edettiin teemahaastattelurungon mukaisesti. Teemahaastattelu eteni tiettyjen aiheeseen sopivien keskeisten ylä- ja alateemojen kautta. Hirsjärvi & Hurme kuvaavat metodologisen teemahaastattelun korostavan ihmisten omia tulkintoja asioista ja siitä, kuinka asiat saavat merkityksen vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001:48)

Teemahaastattelussa yritetään löytää merkityksellisiä asioita tutkimuksen ongelmanasetteluun. Teemahaastattelun avoimuudesta riippuen teemojen sisältämien kysymysten suhde vaihtelee. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 75.) Teemahaastattelussa on oletuksena, että haastateltavat ovat ammattitaitoisia ja ymmärtävät, sekä pystyvät pilkkomaan asian

samalla tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 77.) Toteutettujen haastatteluiden etukäteen valitut teemat perustuivat tutkimuksen viitekehykseen, eli siihen mitä tutkittavasta ilmiöstä tiedettiin jo ennen haastatteluja. Haastatteluista sai vastaukset molempiin tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuslupa haettiin Helsingin kaupungin Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta. Lupahakemus lähetettiin kesäkuussa ja myönnettiin 22.8.2019. Ennen virallisia haastatteluja haastattelusta tehtiin testihaastattelu alan ammattilaiselle, jonka jälkeen haastatteluaineistoa ei koettu tarpeelliseksi muuttaa. Haastattelupäivistä sovittiin varhaiskasvatussyksiköiden johtajien kanssa puhelimitse. Aineiston keräys tapahtui syyskuussa 12.-18.9.2019 välisenä aikana, ja se toteutettiin kuudessa eri varhaiskasvatussyksikössä Helsingin alueella. Haastattelupäivät jakautuivat kahdelle viikolle, haastattelut pidettiin neljänä eri päivänä. Haastatteluajankohdat oli sovittu haastateltavien aikatauluihin sopiviksi ja toteutettiin haastateltavien työaikana. Ennakkoon sovitut haastattelut toteutuivat, ja kaikki haastateltavat pääsivät osallistumaan haastatteluihin. Haastateltaville oli välitetty yksiköiden johtajien kautta tieto tutkimuksen tarkoituksesta, saatekirje tutkittaville, sekä päätös tutkimusluvasta. Varhaiskasvatuksen arjen kiireessä haastateltavat eivät juuri-kaan olleet kerinneet tutustua tutkimuksen tarkoitukseen etukäteen. Haastattelun tarkoitus käytiin tästä syystä läpi ennen haastattelun alkamista. Tämän lisäksi jokaiselle haastatteluun tulijalle annettiin suostumusasiakirja ennen haastattelun aloittamista, minkä avulla varmistettiin haastateltavan halu ja suostumus osallistua haastattelutilanteeseen.

Haastattelut toteutettiin 3-4 hengen ryhmähaastatteluina ja lastenhoitajat ja -opettajat olivat eri haastatteluryhmissä. Kokonaisuutena oli 20 varhaiskasvatuksessa työskentelevää lastenhoitajaa ja -opettajaa. Kokonaisuudessaan osallistujista puolet oli varhaiskasvatuksen opettajia, toinen puolikas varhaiskasvatuksen lastenhoitajia. Haastattelut toteutettiin kuutena eri haastatteluna. Haastateltavina oli eri koulutustaustaisia henkilöitä. Haastatteluista opettajista neljä opettajaa olivat koulutustaustaltaan ammattikorkeakoulusta valmistuneita sosionomeja, viisi yliopistosta valmistuneita kasvatustieteenmaistereita, sekä yksi opettajista oli lastentarhan opettajaopistotutkinnon suorittanut henkilö. Haastatteluista lastenhoitajista kahdeksalla henkilöllä oli sosiaali- ja terveysalan perustutkinto lähihoitajalinjalta, ja loppuilla sosiaali- ja terveysalan opistokoulutus.

4.2 Haastatteluiden kuvaus

Jokainen haastattelu aloitettiin samalla tavalla jakamalla haastateltaville suostumusasiakirja, ja kertomalla heille haastattelun etenemisestä. Haastatteluissa edettiin laaditun

teemahaastattelurungon mukaisesti. Kysymykset esitettiin haastateltaville haastattelurungon mukaan siinä järjestyksessä, missä ne oltiin laadittu ja suunniteltu.

Teemahaastattelu oli kaikilla haastattelukerroilla sama. Jokainen ryhmähaastattelu nauhoitettiin, jotta haasteltavien näkemykset tulivat oikein kuuluksi, eivätkä jääneet tulkinanvaraisiksi. Haastatteluiden tarkoitus oli kartoittaa pääsääntöisesti henkilöstön näkemyksiä ja kokemuksia omasta ja henkilöstön työhyvinvoinnista. Toinen tutkimuskysymyksistä keskittyi asiakastyön laadun näkökulmaan ja siihen, miten työhyvinvointi tukee asiakastyön laatua. Haastattelut vaihtelivat kestoiltaan 23-28 minuutin välillä.

Yhtenäisyytenä haastatteluissa oli ammattitaitoinen ymmärrys aihepiiriin, mikä näkyi haastatteluissa yhtenäisinä ja samankaltaisista vastauskokonaisuuksista. Suurimmassa osassa haastatteluista oli vastavuoroinen vuorovaikutus haastateltavien välillä. Haastatteluissa nousi haasteeksi joidenkin kysymysten kohdalla seuraavaan kysymykseen siirtyminen. Neljännen haastattelukerran jälkeen haastattelun tulokset alkoivat toistaa itseään, minkä jälkeen toteutettiin vielä kaksi haastattelua. Tämä kertoi siitä, että kokonaisuutena oli riittävä.

4.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Laadullisissa tutkimuksissa voidaan käyttää yleisesti sisällönanalyysimenetelmää. Sitä voidaan pitää yksittäisenä metodina taikka väljänä teoreettisena kehyksenä, jota voidaan käyttää erilaisissa analyysikokonaisuuksissa. Sisällönanalyysin avulla on mahdollista tehdä erilaisia tutkimuksia. Useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat jollakin tavalla sisällönanalyysiin. Tämä pätee myös silloin, jos sisällönanalyysillä tarkoitetaan kuultujen, nähtyjen, kirjoitettujen sisältöjen analyysia väljänä teoreettisena kehyksenä. (Tuomi & Sarajarvi 2009: 92.)

Miles ja Huberman (1994) luokittelevat aineistolähtöisen laadullisen aineiston kolmen eri vaiheen kautta, jonka mukaan opinnäytetyössä edettiin. Ensimmäinen vaihe oli aineiston pelkistäminen eli redusointi, toisessa vaiheessa aineisto klusteroidaan, mikä tarkoittaa aineiston ryhmittelyä. Viimeisessä vaiheessa luodaan teoreettiset käsitteet eli abstrahoidaan. (Tuomi & Sarajarvi 2009: 108-109.) Seuraavassa vaiheessa etsitään analyysistä samansisältöisiä alakategorioita, joita yhdistetään toisiinsa, sekä laaditaan myös yläkategorioita. Yläkategoriat nimetään sisältöä kuvaavaksi. Aineistosta riippuen on tässä vaiheessa mahdollista edelleen yläkategorioita yhdistelemällä tehdä pääkategorioita.

Viimeiseksi kaikki kategoriat yhdistetään kokonaisuutta kuvaavaksi yhdeksi kategoriaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 114-115.)

Analyysin purkaminen aloitettiin litteroimalla opettajien ja lastenhoitajien haastatteluaineistot, jotka analysoitiin aluksi toisista erillään, kuuntelemalla jokainen haastattelukerta yksitellen läpi. Tämän jälkeen haastatteluihin perehdyttiin lukemalla haastattelun litteroituja tekstejä. Pelkistämällä karsittiin tutkimusongelmien kannalta epäoleellinen tieto pois. Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin värikoodeja olennaisten asioiden löytämisen helpottamiseksi. Ennen aineiston pelkistämistä valittiin analyysiyksiköksi ajatuskokonaisuus, joka saattoi sisältää sanan, lauseenosan, lauseen tai useampia lauserakenteita.

Pelkistetyt ilmaukset koottiin ensin erikseen opettajien ja hoitajien aineistojen teema-haastattelurunkoa mukaillen. Tämän jälkeen aineisto ryhmiteltiin etsien alkuperäisilmauksista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin niiden sisältöä kuvaavaksi alaluokaksi. Tässä vaiheessa analysointia huomattiin, että opettajien ja lastenhoitajien vastaukset olivat hyvin yhtenäisiä keskenään, minkä vuoksi lastenhoitajien ja opettajien haastattelut yhdistettiin samaan analyysikäsitteeseen. Tässä vaiheessa palattiin alkuperäisaineistoon oikean tulkinnan varmistamiseksi.

Aineiston ryhmittelyä jatkettiin luomalla alaluokat ja näiden yläpuolelle yläluokat, minkä jälkeen yläluokista muodostettiin kolme pääluokkaa. Tuomi & Sarajärvi kutsuvat tätä vaihetta käsitteellistämiseksi, jossa siirrytään alkuperäisilmauksista teoreettisiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 111-112). Tässä opinnäytetyössä ala-, ylä- ja pääluokat muodostuivat ainoastaan haastatteluaineistojen pohjalta. Tarkoituksena oli saada tutkimusongelman mukainen käsitteellinen kuvaus aineistosta.

Litterointivaiheessa palattiin säännöllisin väliajoin kuuntelemaan haastatteluiden nauhoituksia, jotta saatiin varmistettua, että haastattelun tulokset tulivat huomioitua oikein. Haastatteluaineiston analyysistä saatiin kumpaankin tutkimuskysymykseen vastaus.

5 Haastatteluiden tulokset

Haastatteluaineistosta kerätyt tulokset on esitelty yhtenäisinä lastenhoitajien ja opettajien yhtenevien vastaustulosten vuoksi. Haastattelututkimuksen tulokset on tiivistetty liitteessä 3. Muutamat eroavaisuudet on tuotu ilmi vastausten analysoinnissa. Tulokset käydään läpi teemahaastattelurungon pohjalta. Aineiston tulokset oli jaettu teemahaastattelussa kahteen kokonaisuuteen. Ensimmäinen teema keskittyi työhyvinvointiin ja työn kehittämiseen, minkä kautta edettiin varhaiskasvatuksen asiakastyön laatuun liittyviin kysymyksiin.

5.1 Työhyvinvointia ja työn kehittämistä kartoittavien kysymysten vastausten analysointi

Työhyvinvointia ja työn kehittämistä kartoittavissa kysymyksissä yläteemana oli mitkä tekijät vaikuttavat haastateltavien työssä jaksamiseen. Haastatteluaineistoista työssä jaksamiseen löytyi kantavina tekijöinä hyvät tiimityötaidot ja työntekijöiden välinen yhteistyö. Opettajien haastatteluista kävi ilmi, että useammalla henkilöllä fyysinen vireystila vaikutti haastateltavien työssä jaksamiseen. Vastaavaa havaintoa ei kuitenkaan tullut lastenhoitajien haastatteluista. Alla on koottu suoria lainauksia haastateltujen vastauksista koskien sitä mitkä tekijät vaikuttavat haastateltavien työssä jaksamiseen.

”Työkaveri se ryhmä ja tiimi”. (lastenhoitaja)

”Se oma tiimi on tosi tärkeä, mikä kannattelee, jos se tiimi toimii niin se pakka hajoo. Tientenki myös se oma terveys, jos voi henkisesti itse hyvin niin sit jaksaa täälläkin paremmin”. (opettaja)

”Itellä niinku uni ja et on terve ja et on saanu liikuttua ja tehtyä vapaa-ajalla muuta semmosta kivaa nii sit jaksaa”. (opettaja)

Työyhteisön ja oman työhyvinvoinnin kantavana tekijänä nähtiin työyhteisön joustaminen ja myönteinen asennoituminen työtä kohtaan. Haastateltavat vastasivat kysymykseen *”Millä tavoin huolehdit omasta ja työyhteisön työhyvinvoinnista?”* muun muassa seuraavasti:

”Ainaki sillä omalla asenteella, että on aika positiivinen ihminen et jaan sitä muille ei lähetä märehtii mistään turhista vaan ensinnäki keskitytään

olennaisiin eli niihin lapsiin pääsääntöisesti jotenki niin ei stresttais turhasta". (lastenhoitaja)

"Sit se mikä meil tääl on hyvä et meil aika paljon pyritään auttaa muita tarvittaessa, jos tietää et jossain ryhmässä tarvitaan apua tavallaan et se yhteistyö on sujuvaa ja joustavaa". (opettaja)

Useassa haastattelussa tuli esiin työhyvinvoinnin ylläpitävinä tekijöinä vuorovaikutuksen tärkeys ja kokouskäytännöt. Tämän lisäksi kahdesta lastenhoitajien haastattelusta ilmeni kehityskeskustelun merkittävyys omassa työssä. Haastateltavat vastasivat kysymyseen *"Miten koet, että varhaiskasvatuksessa ylläpidetään työhyvinvointia?"* muun muassa seuraavasti:

"Keskustellaan yhdessä muualla ja tietty tiimissä." (opettaja)

"Sit on tälläset kokouskäytännöt. Talon kokoukset koetaan tärkeiks ne on kerran viikkoon, mut niistäki luistetaan ja on lyhennetty. Niistä tulee se tieto, mitä meidän pitää saada, jos johtajaa näkee vaan kerran viikossa puolitoista tuntia ja onhan meidän talossakin asioita, mitä halutaan puhua". (lastenhoitaja)

"Meil on sit usein ollu tiimikehityskeskustelut, jossei niit henkilökohtasia oo. Onhan ne tiimikehityskeskustelut tärkeitä, mut viel tärkeämpiä ois ne henkilökohtaiset keskustelut". (lastenhoitaja)

Voimavarana nähtiin kollegat ja keskusteleva avoin työilmapiiri. Eroavaisuutena hoitajien haastatteluista nousi esiin, että hoitajien mielestä johtajalla on suuri merkitys myönteisen ilmapiirin luomisessa, kun taas opettajien haastatteluissa tätä asiaa ei tuotu esiin lainkaan. Haastateltavat kuvasivat myönteistä ilmapiiriä tukevia asioita seuraavasti:

"Just ne hyvät tiimikaverit se myönteinen ilmapiiri." (opettaja)

"No keskusteleva, avoin työyhteisö ja just et ehkä jossain määrin kumminki se ajattelu et tää on kuitenkin meille työtä eikä koko elämä kenellekään". (opettaja)

”Meidän yksikössä on tosi hyvä johtaja, joka on tasapuolinen ja luotettava ja hoitaa asiat hyvin ja on semmonen inhimillinen ja sil on sellasia johtajan ominaisuuksia. Kykynee tarttumaan ikäviinkin asioihin, mut meil on tosi hyvin kokonainen työyhteisö”. (lastenhoitaja)

Haastatteluista kävi ilmi, että työyhteisön ristiriitatilanteet ratkottiin yhdessä keskustellen ja epäselvissä tilanteissa johtajan sekä yhteistoimintavastaavan tuella. Opettajien haastatteluista kävi ilmi, että ristiriitatilanteessa painotettiin suoran palautteen antamista asianomaisille henkilöille, kun taas lastenhoitajat kokivat, että ristiriitatilanteissa tarvitaan johtajan tukea. Haastateltavat kommentoivat mahdollisten ristiriitojen ratkomista työyhteisössään seuraavasti:

”Riippuu sit kuinka iso asia on vai pienempi yleensä sit saman tien palkan sillain eihän niitä voi jättää viikoks, kun tulee erimielisyyttä... Et otetais vasta esille viikon kuluttua”. (opettaja)

”Tääl on kokeiltu et puhutaan talon kokouksissa ja on ollu yhteistä tai et johtaja, yt (yhteistoimintavastaava) tulee tiimiin tai vaikka mitä... Se on kyl sit hirvittävän vaikeeta”. (lastenhoitaja)

Työhyvinvoinnin kehittäminen nähtiin täysin henkilöstön resurssien lisäämisenä varhaiskasvatuksen arjen työhön. Tämän lisäksi yhdestä opettajien haastattelusta nostettiin esille, että säännölliset työnohjaukset olisivat tarpeellisia. Haastateltavat vastasivat kysymykseen *”Miten mielestäsi työhyvinvointia voitaisiin kehittää”* muun muassa seuraavasti:

”Pitäis keskittyä siihen et on tarpeeksi henkilökuntaa ja jos on jotain tukea tarvitsevia lapsia tai muuta nii siihen saatais henkilökuntaa”. (lastenhoitaja)

”Ehdottomasti varhaiskasvatuksessa pitäis olla säännölliset työnohjaukset et, kun saattaa olla et on tosi haastavia tilanteita. Ei pitäis olla sillain et niitä saa vaan kriisitilanteissa vaan niitä sais työnohjausta myös silloin, kun sul menee hyvin. Et sitä sais yksikkö tai tiimitasolla taikka yksilötasolla”. (opettaja)

Työyhteisöissä nähtiin yhteisenä myönteisenä työkaluna yksikkökohtaiset erilaiset positiivista ilmapiiriä kehittävät ”positiivisuustaulut”. Yhdestä opettajaryhmän haastattelusta

kävi ilmi, että toimivana työkaluna koettiin esimerkiksi tiimisopimus pohjan käyttö ja opettajien pedagogiset palaverit. Tiimisopimus pohjassa sovitaan ryhmän yhteisistä toimintatavoista, jotka tukevat tiimin toimintaa. Haastateltavat vastasivat kysymykseen *”Minkälaisia työhyvinvointia ylläpitäviä ja kehittäviä työkaluja tai menetelmiä työyhteisössäsi on käytössä”* muun muassa seuraavasti:

”Kyl mun mielestä toi Peda-homma et pidetään maanantaisin niit opettajan kokouksia niin se lisää kyl sitä työhyvinvointia ja niit työkaluja ja menetelmiä tehdään yhdessä. Siel on just kehitetty just tää uus tiimisopimus pohja tommosthan on just niit työkaluja hyvään tiimiin et se päivittäinen työ ois helppoo ja toimivaa auttaa siinä myös”. (opettaja)

”Siin tuli just nää tsemppilaput ja sit semmonen toisen huomioiminen, avoin keskustelu”. (lastenhoitaja)

”Toiki on tosi kiva, kun meil on toi kehutaulu tos seinällä se on ollu nyt viime kaudelta. Siin on niinku kaikkien nimet ja siel on sellasia erilaisia fraaseja”...(lastenhoitaja) ”Sit meil oli paljon tälläsii reiluus ystävyys hyveitä mistä lähettiin meidän näkökulmasta ja meidän työyhteisön näkökulmasta”. (lastenhoitaja)

5.2 Varhaiskasvatuksen asiakastyön laatua kartoittavien kysymysten vastausten analysointi

Useiden kysymysten vastauksissa asiakastyön laatu nähtiin osana työhyvinvointia. Tulokset olivat lastenhoitajien ja opettajien osalta samansuuntaisia. Varhaiskasvatuksen asiakastyön laadun kartoittavissa kysymyksissä yläteemana oli mitkä työyhteisössäsi olevat toimintatavat tukevat asiakastyön laatua. Alla on koottu suoria lainauksia haastateltavien vastauksista koskien sitä, mitkä tekijät vaikuttavat asiakastyön laatuun varhaiskasvatuksessa.

Asiakastyön laadun edellytyksenä nähtiin kaikissa haastatteluissa avoimuus vanhempien ja henkilöstön vuorovaikutuksessa sekä opettajien haastatteluista nousi esiin toiminnan läpinäkyvyyden tärkeys. Haastateltavat vastasivat kysymykseen *”Mitkä työyhteisössä olevat toimintatavat tukevat asiakastyön laatua?”* muun muassa seuraavasti:

"Minusta ainaki sellanen rehellinen ensin, ku sä tunnet vanhemmat niin sä pystyt paremmin keskustelemaan heidän kanssaan ja olemaan avoimempi vanhempiki yksilönä". (lastenhoitaja)

"Nostan sen avoimen keskustelun ja avoimuuden, mitä niinku läpinäkyvämpää mejjän työ on niin vanhemmille niin sitä enemmän me voidaan yhdessä niitä asioita edistää ja viedä eteenpäin". (opettaja)

"Se on kyllä nykyään mun mielestä helpottunut et se työ on läpinäkyvämpää voidaan ollaan whatss appin kautta yhteyksissä voidaan lähettää ääniä ja kuvia ja semmosta oikeesti ne vanhemmat pystyy kesken työpäivänki aikana kuuntelee". (opettaja)

Työn mielekkyyteen löytyi useita arkeen vaikuttavia tekijöitä. Merkittävänä nähtiin työn ennakkointi, työnjaot, tiimi- ja organisointitaidot sekä viikoittaiset kokouskäytännöt. Haastateltavat vastasivat kysymykseen *"Mitkä viikoittaiset tai päivittäiset toimintatavat tukevat työn miellekkyyttä?"* muun muassa seuraavasti:

"Mekin sovitaan tiimipalavereissa se viikko kerrallaan niin sit se on niinku hyvä et ne on siinä käsitelty et on se viikko sit hanskassa. Ne viikoittaiset palaverit tukee myöskin sitä työn mielekkyyttä". (lastenhoitaja)

"Sit tietty nää tiimi, peda ja muut palaverit ja tietty kaikki talon palaverit. Sit meil on kerran kuukaudessa opettajien yhteinen suunnittelupäivä. Ne toiminnot ja tavat on kyllä tosi hyviä." (opettaja)

"Yhtenäinen linja sovittu sen perus tiimin kanssa sit, jos ollaan eri linjoilla nii se on äärimmäisen vaikeeta". (lastenhoitaja)

"Varmaan se et on sovitut työvuorot ja et on ennakoitavissa työvuorot ja työtehtävät. Se et ryhmässä on sovitut työjaot oli ne, miten tahansa nii sovittu et mitä sä hoidat ja mitä sulta odotetaan ja, miten on arjessa sovittu". (opettaja)

Varhaiskasvatusyksiköiden asiakastyytyväisyyden mittariksi haastatteluista nousi Helsingin kaupungin sähköinen varhaiskasvatuksen asiakaskysely. Asiakaskysely nousi esiin kaikista haastatteluista. Tämän lisäksi opettajien haastatteluista nousi asiakas

tyytyväisyyden mittariksi päiväkodilla järjestettävät vanhempainillat. Haastateltavat vastasivat kysymykseen *”Miten varhaiskasvatustyksikössänne mittaatte asiakastyytyväisyyttä”* muun muassa seuraavasti:

”Asiakastyytyväisyyskysely, joka tulee joka vuosi. Meidän talo tekee siihen hurjasti töitä meil varmaan 70% vanhemmista vastaa siihen”. (lastenhoitaja)

Meil on ainaki vanhempainillassa jo toivotettiin et sitä et palautetta otetaan mielellään vastaan kertokaa heti, jos tulee jotain niin koitetaan keksii et miten voitain tehdä paremmin se on semmosta jatkuvaa kehittämistä”. (opettaja)

Vanhempien tarpeisiin koskien lapsen varhaiskasvatusta pystyttiin vastaamaan pääsääntöisesti hyvin. Haastatteluissa painottui asiakkaiden tarpeiden huomioinnissa vanhempien yksilöllinen kohtaaminen, tämän lisäksi vahvuutena nähtiin hyvät tiimityötaidot. Haastateltavat vastasivat kysymykseen *”Miten vanhempien tarpeet pystytään huomioimaan arjessa?”* muun muassa seuraavasti:

”Yhteistyö toimii niin kyl me pystytään niihin aika hyvin vastaamaan niitten tarpeisiin”. (lastenhoitaja)

”Aika hyvin kyllä, huomioidaan. Meilläki on se 21-lasta niin et siel on kyl niin erilaisia perheitä ja kaikki huomioidaan niin yksilöllisesti. Tosi hyvin pystytään, kun me se yhdessä päätetään”. (lastenhoitaja)

”Monella on erilaista tarvetta nii sit mejän pitää miettii et mikä sit toteutetaan”. (opettaja)

Vanhempien osallistuminen lapsen varhaiskasvatukseen nähtiin haastatteluissa tärkeänä. Vanhempien osallistumismahdollisuuksien keskiössä koskien lapsen varhaiskasvatuksessa nähtiin vanhempien kanssa käytävät varhaiskasvatuskeskustelut, vanhempainillat ja vanhempainoimikunnantoiminta. Yhdestä haastattelusta nousi esiin vanhempien osallistuminen osana yksittäistä hanketta. Haastateltavat vastasivat kysymykseen *”Millä tavoin lasten vanhemmat pääsevät osallistumaan lapsen varhaiskasvatukseen?”* muun muassa seuraavasti:

”Me kysyttiin vanhempainillassa toiveita et mihin me painotetaan. Sit, jos ne antaa jotain ideaa vaik, että tuo lasta päiväkotiin nii otetaan koppia ja tehdään yhteistyötä”. (lastenhoitaja)

”Tietenki vasu-keskusteluiden (varhaiskasvatuskeskustelu) ja vanhempainiltojen kautta ja myöskin meil on vanhempaintoimikunta. Me ollaan vielä mukana semmosessa hankkeessa niinku mis vanhemmat on osittain mukana”. (opettaja)

Vanhempien kanssa yhteistyön merkittävimpänä tekijänä nähtiin haastatteluissa vanhempien vuorovaikutuksellinen kohtaaminen ja sähköinen tiedottaminen eri muodoissa. Osa kysymyksen vastauksista olivat samankaltaisia kysymyksen *”vanhempien osallistumisesta lasten varhaiskasvatukseen”* kysymyksen kanssa, kuten vanhempainillat ja varhaiskasvatuskeskustelut tulivat jo edellisen kysymyksen vastauksissa esille. Haastattelut vastasivat kysymykseen *”Millä tavoin yhteistyötä tehdään vanhempien kanssa?”* muun muassa seuraavasti:

”Kyl se varmaan nivoutuu siihen päivittäiseen kohtaamiseen se yhteistyö avoimesti keskustellen huolet esiin, mut myös positiiviset”. (opettaja)

”Tietenki kaikki nää keskustelut vanhempien kaa mitä on plus laitetaan silloin tällöin sähköpostia ja isommat laittaa aina kerta viikkoon”. (lastenhoitaja)

”Kyllähän ne kehuu tota Instagramiakin et on ollu kiva nähdä kuvia, mitä päivän aikana on ollu. Sit vanhemmat voi yhdessä keskustella lasten kaa, mitä päivän aikana on ollu”. (lastenhoitaja)

5.3 Tulosten yhteenveto

Haastattelutulosten perusteella työhyvinvoinnin ja työnkehittämisen kantavina tekijöinä nähtiin vuorovaikutuksellinen työyhteisö, kokouskäytänteet, työstä saatava palaute, kouluttautuminen, sekä työn ja vapaa-ajan tasapaino.

Asiakastyön laatua kartoittavissa kysymysten vastauksissa nousi myönteisinä piirteinä esiin vanhempien yhteistyön lisääntyminen viimeisten vuosien varrella. Asiakastyön keskiössä vuorovaikutuksen lisäksi nähtiin toiminnan läpinäkyvyyden tukevan vanhempien tyytyväisyyttä. Työn vähäinen resusointi nähtiin kuormittavan työtä. Ajan riittämättömyyden vuoksi koettiin vaikuttavan myös vanhempien kohtaamiseen. Vanhempien kohtamista päivittäin pidettiin ajan puutteesta huolimatta tärkeänä ja välttämättömänä tekijänä osana arkea. Organisoitu työympäristö nähtiin selkeyttävän työntekijöiden työnkuvia ja rooleja arjessa.

Kokonaisuudestaan haastatteluista tuloksista rakentui kolme pääluokkaa, jotka tukivat työhyvinvointia ja asiakastyönlaatu. Yhdistävät tekijät: kehittynyt työyhteisö, vuorovaikutteisuus ja hyvinvoiva asiakasympäristö (liite 3) Haastattelutulosten perusteella työn kehittämiseen tarvittaisiin lisää henkilöresusointia ja ammatillisen osaamisen kehittämistä koulutusten ja säännöllisten työnohjauksen muodossa. Kokonaisuudessaan työhyvinvointi koettiin työyhteisöissä hyvänä, mitä kannatteli tiimi ja koko työyhteisön myönteinen ilmapiiri.

6 Eettisyys ja luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei voida pitää yksiselitteisenä, minkä vuoksi sen luotettavuuden arvioinnista ei voida antaa myöskään yksiselitteisiä ohjeita. On kuitenkin tärkeää, että tutkimusta arvioidaan yhtenä kokonaisuutena, jossa sisäinen johdonmukaisuus korostuu. Tutkimusraportissa seuraavat kohdat tulee olla yhteydessä toisiinsa. Tutkimuksesta tulee käydä ilmi, miksi tutkimusta tehdään, eli ilmiö mitä ollaan tutkimassa. Seuraavana on hyvä miettiä tutkimuksen merkittävyyttä, miksi juuri kyseinen aihe on tärkeä. Lisäksi tulee päättää aineiston keruumenetelmä ja miettiä miten se on tehty ja millä perustein tutkimuksen tiedonantajat ovat valittu. Prosessista tulee käydä ilmi tutkimuksen kesto, aikataulu ja aineiston analyysin avaus sekä miten tutkimuksen tuloksiin päästiin. Viimeisinä vaiheina tulee huomioida tutkimuksen luotettavuus eli millä tavalla tutkimusraportti on luotettava. Raporttiin kirjataan, miten tutkimusaineisto on kasattu ja analysoitu. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 163-164.)

Opinnäytetyön aiheen valinta nousi työyhteisön tarpeista lähtien, jossa asiakaslähtöisyys on varhaiskasvatustyön keskiössä. Työn merkittävyyttä lisäsi myös se, että opinnäytetyössä hyödynnettiin Helsingin kaupungin aineistoja, mitkä lisäsivät ymmärrystä ja luotettavuutta kaupungin näkökulmaan.

Haastatteluiden toteutumisen luotettavuudesta huolehdittiin sopimalla haastattelukerrat ennakkoon, ja toimittamalla haastateltaville haastattelua koskevat asiakirjat etukäteen varhaiskasvatus johtajien kautta sähköpostitse. Kaikkiin ryhmähaastattelukerroille oli varattu haastattelu ympäristöksi haastatteluun sopiva rauhallinen tila, jotka toimivat ainoastaan haastatteluja varten. Tämä oli merkittävä asia haastattelujen kohdalla, koska haastattelut toteutettiin päiväkodin aukioloaikoina.

Ennen haastatteluiden alkamista tarkistettiin ääninauhurin toimivuus. Haastattelusta oli tehty testihaastattelu ennen virallista haastattelua, jonka avulla varmistettiin haastattelukysymysten sopivuus. Haastatteluihin oli varattu riittävästi aikaa, jotta haastattelut voitiin toteuttaa rauhassa. Poikkeuksena oli yksi haastattelukerta, jossa yksi ryhmähaastattelun osallistujista ei kerinyt jäämään vastaamaan viimeisiin kysymyksiin työkiireen takia.

Haastatteluissa oli hyvä luottamuksellisuus ja keskustelu oli avointa ja vuorovaikutuksellista. Haastateltavat toivat rohkeasti esiin näkemyksiään. Haastattelutilanteiden onnistumiseen vaikutti myös se, että haastateltavat olivat motivoituneita, ja kaikki osallistujat

olivat omasta tahdosta haastattelussa mukana. Haastattelut toteutettiin työajan puitteissa, joka motivoi henkilöiden osallistumista haastatteluun. Tärkeää oli kuitenkin huomioida haastattelutilanteiden kontekstisidonnaisuus, jonka vuoksi haastateltavat voivat antaa erilaisia vastauksia tilanteesta riippuen.

Toinen seikka luotettavuuden arvioinnissa voi heikentää ryhmänjäsenten paine kysymysten vastaamisessa taikka joku ryhmänjäsen voi hallita enemmän keskustelun kulua. Tässä on vaarana, että haastateltava voi tuoda esiin ainoastaan sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia. Ryhmähaastattelun suuruus tuo enemmän haasteita myös haastattelun äänitykselle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007: 201-202, 206.)

Aineiston litteroinnin kohdalla äänitteiden oikeellisuus varmistettiin kuuntelemalla haastattelut ensin kokonaan ilman todellista litteroinnin aloittamista. Tämän jälkeen äänitteet kuunneltiin useaan otteeseen. Luotettavuus kulki koko haastatteluprosessin ajan, joihin haastateltavat olivat allekirjoittaneet suostumuksen ennen haastattelun alkamista, luotettavuuden lisäämisen takaamiseksi.

Tässä opinnäytetyössä aineiston analysointi raportointiin sanallisesti käyttäen suoria lainauksia haastatteluista. Haastatteluista saaduista vastauksista suurin osa oli samankaltaisia keskenään. Joitakin yksittäisiä eroavaisuuksia löytyi, jonka vuoksi ne raportointiin yhtenäisessä muodossa. Suoria lainauksia käytettiin läpinäkyvyyden ja analyysin luotettavuuden lisäämiseksi. Tämän lisäksi haastatteluista saatu aineistosta koottiin yhdistävien tekijöiden avulla yhtenäinen taulukko aineiston kokonaisuuden havainnollistamisen tueksi.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa esiin nousevat kysymykset totuudesta ja objektiivisuudesta. Keskusteluissa useasti ilmenee, että näkemykset totuuden luonteesta vaikuttavat siihen miten tutkimuksen luotettavuuskysymyksiin suhtaudutaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 158.) Viimeisten vuosikymmenten aikana on kiinnitetty huomiota laadullisen tutkimuksen luotettavuuden parantamisen tekniikoihin ja keinoihin. Luotettavuutta ovat tutkineet muun muassa Kvale 1996; Hirsjärvi & Hurme 2001; Valli & Aaltola 2015 sekä analyysimenetelmien tutkimusta ovat tehneet Aaltola & Valli 2010; Denzin & Lincoln 2011; Eskola ja Suoranta 2014. Analyysimenetelmät ovat kehittyneet useaan suuntaan. Kehityksestä huolimatta on yhä tärkeää, että tutkijalla on aikaa tehdä tutkimusta. Useissa luotettavuutta käsittelevissä keskusteluissa on käsitelty tutkimusprosessin julkisuuden merkittävyyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 163-164.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettisesti hyväksyttävä ja luotettava tutkimus noudattaa hyvän tieteellisen käytäntöjä seuraavasti tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä koko tutkimusproessin ajan, sovelletaan eettisesti tiedonhankintaa, ja tuodaan se vastuullisesti tuloksia esille sekä viitataan julkaisuihin asianmukaisella tavalla. Tutkimuksessa on tärkeä suunnitella ja toteuttaa ja raportoida vaatimusten edellyttävällä tavalla. Ennen tutkimuksen aloittamista tulee vaadittavat tutkimusluvut olla kunnossa, ja tutkimuksen ajankohdista tulee olla ennakkoon sovittu tutkittavien osapuolten kanssa. Tutkittavan oikeudet pitää olla tutkittavalla selvillä ennen tutkimuksen aloittamista. Tutkijalla on velvollisuus noudattaa edellä mainittuja hyvän tieteellisen tutkimuksen käytäntöjä, jotta tutkimus on toteutettu asianmukaisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 6-7.)

Tässä opinnäytetyössä eettisyydellä viitattiin teorian lisäksi haastatteluihin osallistuvien tietoihin, käsittelyyn, ja käytössä olevaan lupaan toteuttaa haastattelut. Haastateltavien kanssa käytiin ennen haastatteluiden alkamista kirjallisesti, että suullisesti lävitse, miten haastatteluiden luottamuksellisuus säilytetään koko prosessin ajan. Haastatteluista anonymisoitiin henkilöiden tiedot haastatteluiden jälkeen, henkilöt eivät ole tunnistettavissa enää loppuraportointivaiheessa.

Haastatteluiden purkuprosessivaiheessa haastateltavien luotettavuuden suojaaminen ei ollut ongelmallista. Tuomi ja Sarajärvi painottavat tutkijan noudattavan tarkkuutta, rehellisyyttä raportointitulosten julkaisussa. (Tuomi & Sarajärvi 2009:127.) Hirsjärvi, Remes & Sajavaara muistuttavat menetelmien kuvausten oikeudellisuudesta, sekä että ne on kuvattu oikein ja huolellisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 26-27.) Tämän opinnäytetyön tekemisessä pyrittiin noudattamaan luotettavuuden ja eettisyyden periaatteita koko opinnäytetyöajan.

7 Pohdinta

Varhaiskasvatuksen asiakastyön laadun merkitys on kasvanut varhaiskasvatussuunnitelmauudistuksen (2017) ja varhaiskasvatustalouden lakimuutoksen myötä. Uudistuksen myötä varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvoinnilla on myös entistä suurempi merkitys. Tähän on vaikuttanut henkilöstön työtehtävien uudelleen jakautuminen, minkä vuoksi työhyvinvoinnin hyvinvointia kannattelevien toimintatapojen miettiminen työyhteisön arkeen on hyvin tärkeä asia.

Lasten vanhemmat osallistuvat aiempaa enemmän lasten varhaiskasvatukseen ja yhteistyötä tehdään aiempaa enemmän varhaiskasvatushenkilöstön kanssa. Vanhemmilla on vahva tieto ja tuntemus omasta lapsesta, jonka vuoksi tiedon hyödyntäminen varhaiskasvatuksen pedagogiseen toimintaan tulisi edistää laajemmin. Yhteistyömuotojen kehittäminen monimuotoisimmiksi olisi tärkeää, koska tämän avulla päästäisiin vaikuttamaan myös asiakastyöväisyyteen.

Vanhempia olisi tärkeä saada entistä enemmän osaksi varhaiskasvatuksen sisällön ja arviointityön kehittämisprosessia, minkä avulla varhaiskasvatuksen palvelut saataisiin asiakaslähtöisemmäksi. Tämän kautta voitaisiin vaikuttaa myös varhaiskasvatuksen laadun parantamiseen. Edellä mainituista syistä johtuen varhaiskasvattajilta kaivattaisiin oivalluksia ja rohkeutta ottaa käyttöön uusia toimintatapoja, joilla työhyvinvointia voitaisiin edistää sekä vanhempia saataisiin enemmän aktivoitua osallistumaan varhaiskasvatuksen sisällön kehittämistyöhön.

Tässä opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksenä toimi Rauramon työhyvinvointi portaiden lisäksi Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen työhyvinvoinnin ja kehittämisen malli. Laadun näkökulma keskittyi asiakastyön laatuun, kehittämiseen ja arviointityöhön. Opinnäytetyössä toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Teemahaastattelumuoto valikoitui opinnäytetyöhön yksilöllisten kokemuksen selvittämisen vuoksi. Aineistosta haluttiin saada selville, miten työhyvinvointi ja asiakastyön laatu koetaan varhaiskasvatuksessa. Yksilöllistä kokemusta ei välttämättä olisi selvinnyt sähköisen lomakkeen avulla yhtä tarkasti, kuin haastatteluaineiston saaduista tuloksista.

Haastattelut olivat jaettu ryhmähaastatteluihin vuorovaikutuksen lisäämisen ja aineiston riittävän kattavuuden takaamiseksi. Opinnäytetyön teoria toimi haastattelurungon

rakentamisen tukena. Kaikki ryhmähaastattelut toteutuivat sovitusti. Haastattelukerrat toteutuivat erikseen hoitajien ja opettajien haastattelut. Haastattelukertoja oli yhteensä kuusi, mitkä jakautuivat tasan varhaiskasvatuksen hoitajien ja opettajien kesken. Haastatteluista pyrittiin tätä kautta etsimään mahdollisia eroavaisuuksia litterointi vaiheessa haastatteluiden väliltä.

Tämän opinnäytetyön haastattelutulosten mukaan työhyvinvointi nähtiin työyhteisössä tiimin yhteisenä asiana. Työhyvinvointia kantavina tekijöinä nähtiin vuorovaikutuksen merkitys työssä. Päätekijöinä korostui tiimin ja työyhteisön keskinäinen viestintä ja keskusteleva työyhteisö. Asiakastyön nähtiin vaikuttavan henkilöstön henkilökohtaiseen hyvinvointiin. Vaikuttavimpina tekijöinä nähtiin päivittäiset kohtaamiset vanhempien kanssa ja vanhempien ja varhaiskasvatushenkilöstön erilaiset yhteistyömuodot. Asiakaskyselyitä pidettiin haastatteluissa tärkeänä laadun mittarina. Tämän lisäksi sähköiset viikotiedotteet nähtiin hyvänä yhteistyön välineenä. Sähköisten yhteistyömallien palvelumuotojen lisääminen varhaiskasvatustyöhön voisi tuoda huoltajia lähemmäs asiakastyön arkea.

Kehittämiskohteena henkilöstö nosti esiin resurssien lisäämisen ja koko varhaiskasvatushenkilöstön säännöllisen osaamisen kehittämisen. Henkilöstö koki tarvitsevansa enemmän tukea ristiriitatilanteiden selvittelyyn yksikönjohtajalta. Henkilöstö koki ristiriitatilanteiden syntyvän osittain vaatimustason kasvusta ja päivittäisestä kiireestä. Kulmakivinä voidaan haastatteluiden perusteella nähdä työn vaatimustason muutos varhaiskasvatustalouden uudistuksen myötä. Henkilöstö tasapainoilee työn vaatimusten ja työhyvinvoinnin ylläpitämisen kanssa. Varhaiskasvatuksen laadun takaamiseksi varhaiskasvatustuudistukset ovat olleet kuitenkin välttämättömiä. Tämä voidaan myös nähdä myönteisenä asiana, koska nykyään työtehtäviä ja varhaiskasvatuksen sisältöä on uudistettu. Uudistukset eivät näy ainoastaan paperilla vaan myös varhaiskasvatuksen arjessa.

Sisältöjen uudistaminen on näkynyt myös lapsen varhaiskasvatussuunnitelmien arvioinnissa. Tämä on vaikuttanut yhteistyöhön positiivisesti sillä vanhemmat osallistuvat nykyään vähintään kaksi kertaa vuodessa lapsen varhaiskasvatuskeskusteluihin. Syksyllä luodaan yhdessä vanhempien kanssa tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan yhdessä vanhempien kanssa seuraavana keväänä. Ennen uudistusta varhaiskasvatuskeskustelu järjestettiin ainoastaan kerran vuodessa. Tämän lisäksi olisi merkittävä tuoda vanhemmille näkyväksi enemmän pedagogisentyön sisältöjä, jotta varhaiskasvatuksen laadun näkökulma selkeytyisi myös vanhemmille.

Haastatteluaineisto osoitti, että henkilöstö on pystynyt sisäistämään uuden varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden tavoitteet ja vaatimukset riittämättömän kouluttautumisen vähyydestä huolimatta. Myös haastattelukysymysten vastaukset olivat monipuolisia sekä työhyvinvointiin, että laatuun liittyvien kysymysten osalta. Yllättäväksi tekijäksi nousi haastattelutulosten samankaltaisuus lastenhoitajien ja opettajien haastatteluiden välillä.

Aineistokeruu antoi kuvaa työhyvinvoinnin tilasta ja asiakastyön laadusta ainoastaan muutamien Helsingin seudun varhaiskasvatusyksiköiden osalta. Tämän vuoksi haastattelutuloksia ei voi pitää luotettava työhyvinvoinnin asiakastyön laatua kokonaiskuvaa tarkasteltaessa. Luotettavan kokonaiskuvan saamiseksi aiheen tarkastelu vaatisi laajempaa tutkimusta Helsingin seudun varhaiskasvatusyksiköissä. Kuitenkin aihealuetta voidaan laajojen varhaiskasvatusmuutosten myötä pitää yhteiskunnallisesti ajankohtaisena ja täten on myös hyvä herättää keskustelua työyhteisöissä siitä, mitä työhyvinvointi ja asiakastyön laatu tarkoittaa konkreettisella tasolla varhaiskasvatuksen arjessa.

8 Kehittämisehdotukset

Varhaiskasvatuksen kehittämistyön merkitys on kasvanut varhaiskasvatuksen tavoitteellisessa pedagogisessa toiminnassa ja työn toteutuksessa. Uusien varhaiskasvatusuudistuksen ja lakimuutoksen myötä työn kehittäminen on tullut lähemmäksi osaksi päivittäistä arkea.

Asiakastyön näkökulmasta Helsingin kaupungin asiakaskyselyiden lisäksi työyhteisöissä voisi olla työyhteisöissä talon yhteinen asiakaspalautelaatikko, johon palautteet kerättäisiin. Asiakaspalautteen kautta tarkasteltaisiin yksikön omaa asiakastytytyväisyyttä kuukausittain. Tämän avulla asiakkaiden tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan kuukausittain.

Tämän myötä myös asiakastyö on merkittävämmässä roolissa varhaiskasvatuksessa. Yhteiskunnan muuttuessa varhaiskasvatuksen yhteistyömuodot kehittyvät luonnollisesti digitalisoitumisen myötä. Työssä olisi tärkeää huomioida riittävä henkilöstön resursointi ja säännöllinen henkilöstön kouluttaminen, jotta henkilöstöllä olisi parhaat mahdolliset valmiudet tukea asiakastyötä ja omaa työssä jaksamistaan. Nämä tekijät antaisivat paremmin valmiuksia vastata asiakkaiden tarpeisiin ja varhaiskasvatuksen tavoitteisiin nyky-yhteiskunnassamme.

Vanhempien ja henkilöstön yhteisten keskusteluiden avulla on jatkossakin mahdollisuus miettiä mikä toimii jo nyt hyvin, ja mihin asioihin tarvittaisiin uusia yhteistyötä ja työhyvinvointia tukevia malleja ja työkaluja. Kehittämisehdotuksena varhaiskasvatusyksiköiden olisi hyvä ottaa yksikkökohtaisesti käyttöön työhyvinvointia tukeva työkalu, jonka avulla arvioitaisiin omissa yksiköissä työhyvinvointia esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa. Työhyvinvointia tukevan työkalun perusteella selvitetäisiin toimintayksiköiden työhyvinvointin kehittämiskohdat, ja tätä kautta mietittäisiin siihen sopivat toimenpiteet, yhdessä työyhteisön kesken. Tämän tutkimuksen jatkotutkimusideana voisi kartoittaa henkilökunnalta minkälainen työkalu parhaiten tukisi päivittäistä arkea ja jaksamista ja joka olisi tarkoituksenmukaisin.

Lähteet

- 1 Alila, Kirsi 2013. Varhaiskasvatuksen laadun ohjaus ja ohjauksen laatu. Tampere. Laatusuhteet varhaiskasvatuksen valtiohallinnon ohjausasiakirjoissa 1972- 2012. Suomen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print.
- 2 Asiakaskysely varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa olevien lasten vanhemmille. Päivitetty 23.10.2017. Helsingin kaupunki. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hel.fi/uutiset/fi/kasvatuksen-ja-koulutuksen-toimiala/asiakaskysely-varhaiskasvatuksessa-ja-esiopetuksessa-olevien-lasten-vanhemmille>>. Luettu 20.9.2019.
- 3 Helsingin varhaiskasvatus n.d. Helsingin kaupunki. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hel.fi/varhaiskasvatus/fi> >. Luettu 20.5.2018.
- 4 Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma 2017. Helsingin kaupunki. Saatavana osoitteessa: <https://www.hel.fi/static/liitteet/kasvatuksen-ja-koulutuksen-toimiala/Varhaiskasvatus/HKI_VASU_FIN_A4_sivuittain_DIGI_100dpi.pdf>. Luettu 20.5.2018.
- 5 Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko& Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15 painos. Helsinki: Tammi.
- 6 Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko& Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13.painos. Helsinki: Tammi.
- 7 Hujala, Eeva, Turja, Leena 2016. Varhaiskasvatuksen käsikirja. 3. painos. Juva: Bookwell Oy.
- 8 Johtaminen ja esimiestyö 2018. Helsingin kaupungin sisäiset dokumentit. Osaminen ja johtaminen. Päivitetty 11.9.2018. Saatavana osoitteessa: <http://helmi.hel.fi/henkilosto/Johtaminenjaesimiestyo/Osaamisen_johtaminen/Sivut/default.aspx >. Luettu 20.9.2018.
- 9 Karila, Kirsti 2016. Opetushallitus, vaikuttava varhaiskasvatus. Raportit ja selvitykset 2016:6. Taitto: Grano Oy. Saatavana osoitteessa: < https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/vaikuttava_varhaiskasvatus.pdf >. Luettu 21.1.2018.
- 10 Kauhanen, Juhani 2016. Kauppakamari. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä. Kehittämisohjelman laatiminen. 1.painos. Keski- Suomen: Sivu Oy.
- 11 Kuntatyöntekijät, sopimukset 2018. Helsinki. Lastentarhanopettajan työaikaan koskevaan erityismääräykseen, ohje Kvtes 20.4.2018. Saatavana osoitteessa: <<https://www.kt.fi/sopimukset/ohjeet/kvtes/erityismaarays-lastentarhanopettajan-tyoaika>>. Luettu 2.1.2019.
- 12 Kunta- 10 tutkimus 2014 & 2016. Työterveyslaitos. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <<https://www.ttl.fi/tutkimushanke/kunta10-tutkimus/>>. Luettu 21.1.2018.
- 13 Kunta- 10 tutkimus päätulokset: 2016.Työterveyslaitos. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <<https://www.slideshare.net/tyoterveyslaitos/kunta10tutkimuksen-pitulokset-2016>> Luettu 2.1.2019.

- 14 Laadukas varhaiskasvatus on tuottavaa 2017. OAJ opetusalan ammattijärjestö. Päivitetty 30.3.2017. Saatavana osoitteessa: <<https://www.oaj.fi/ajankohtaista/nakemyksemme/2017/laadukas-varhaiskasvatus-on-tuottavaa/>>. Luettu 13.3.2019.
- 15 Manka, Marja-Liisa, Manka Marjut 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum pro.
- 16 Pekkarinen, Laura 2018. Julkisen alan työhyvinvointi vuonna. Kevan tutkimuksia 1/2018. Saatavana osoitteessa: <<https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/tiedostot/esitteet-ja-julkaisut/tutkimusraportti-julkisen-alan-tyohyvinvointi-vuonna-2018.pdf>>. Luettu 7.5.2019.
- 17 Rauramo, Päivi 2012. Työhyvinvoinnin portaat - viisi vaikuttavaa askelta. 2.painos. Helsinki: Bookwell Oy.
- 18 Rauramo, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat - viisi vaikuttavaa askelta. 2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- 19 Schaupp, Marika, Koli, Annarita Kurki, Anna-Leena& Ala- Laurinaho, Arja 2013. Yhteinen muutos- työhyvinvointia työtä kehittämällä. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- 20 Työelämä, työhyvinvointi 2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <<http://stm.fi/tyohyvinvointi>>. Luettu: 25.1.2018.
- 21 Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos: Tammi.
- 22 Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- 23 Tutkimuseettinen Neuvottelukunta ohje 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen suomessa. Helsinki. Saatava osoitteessa: <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>. Luettu 20.7.2019.
- 24 Työolobarometri syksy 2016. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 34/2017. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80549/TEMrap_34_2017_verkkajulkaisu.pdf?sequence=1&isAlloved=y>. Luettu 25.1.2018.
- 25 Työhyvinvointisuunnitelma 2019. Helsingin kaupungin sisäiset dokumentit. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtaja 20.12.2018. Saatavana osoitteessa: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/paatoksenteko/viranhaltijapaa-tokset/asiakirja?year=2019&ls=11&doc=Kasko_2018-12-20_Kktj_79_Pk&vdoc=U420300VH1>. Luettu 15.3.2019.
- 26 Työhyvinvointisuunnitelma vuodelle 2018-2021. Helsinki: Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala päivitetty 27.3.2018. Saatavana osoitteessa: <https://www.hel.fi/static/public/hela/vipaU420300VH1_Kasvatuksen_ja_koulutuksen_toimiala/Suomi/Paatos/2018/Kasko_2018-12-20_Kktj_79_Pk/05B86DA9-C31E-C5E1-8EE3-67CB51500000/Liite.pdf>. Luettu 13.3.2019.
- 27 Työhyvinvointi ja turvallisuus 2018. Helsingin kaupungin sisäiset dokumentit. Helmi, henkilöstö, työhyvinvointiohjelma 2018-2021. Päivitetty 17.9.2018.

- Saatavana osoitteessa: <http://helmi.hel.fi/henkilosto/Tyohyvinvointijatyturvallisuus/tyohyvinvointi/tyohyvinvointiohjelma/Sivut/default.aspx>. Luettu 20.9.2018.
- 28 Työhyvinvointi ja työturvallisuus, Helmi, henkilöstö 2018. Helsingin kaupungin sisäiset dokumentit. Päivitetty 27.11.2018. Saatavana osoitteessa: <http://helmi.hel.fi/henkilosto/Tyohyvinvointijatyturvallisuus/Sivut/default.aspx> >. Luettu 12.12.2018.
 - 29 Työterveyslaitos n.d. Toimiva työyhteisö, työhyvinvointi. Saatavana osoitteessa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>>. Luettu 25.1.2018.
 - 30 Työterveyskysely. Työterveys, Helsingin kaupunki. Päivitetty 8.10.2019. Saatava osoitteessa: <https://www.hel.fi/tyoterveys/fi/julkaisut-ja-hankkeet/tyoterveyskysely/>>. Luettu 23.10.2019.
 - 31 Varhaiskasvatusturvaslaki 2018/540. Annettu Helsingissä 13.7.2018. Saatavana osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540#Pidp446731072> >. Luettu 2.1.2019.
 - 32 Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018. Määräykset ja ohjeet 2018: 3a. Opetushallitus. Saatavana osoitteessa: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet.pdf>. Luettu 15.10.2019.
 - 33 Vlasov, Janniina, Salminen, Jenni, Repo, Laura, Karila, Kirsti, Kinnunen, Susanna, Mattila, Virpi, Nukarinen, Thomas, Parrila, Sanna & Sulonen, Hanna 2018/24. Varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin perusteet ja suositukset. Saatavana osoitteessa: https://karvi.fi/app/uploads/2018/10/KARVI_2418.pdf>. Luettu 20.9.2019.

Saatekirje tutkimukseen osallistuvalle

HELSINKI 25.6.2019

Hyvä varhaiskasvatuksessa työskentelevä hoitaja/opettaja

Opiskelen Metropoliasa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulu-tutkintoa (yamk) töiden ohessa, päätoimisesti työskentelen Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa varhaiskasvatuksen opettajana. Teen opinnäytetyötä aiheesta *“Varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvointi asiakastyön laadun tukena”*. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työyhteisön työhyvinvointia tukevia tekijöitä ja toimintatapoja, jotka tukisivat työhyvinvointia ja joita voitaisiin hyödyntää työyhteisössä. Tämän ohella tutkimuksessa tarkastellaan miten työhyvinvointi tukee asiakastyön laatua. Opinnäytetyön haastatteluiden toteutuksesta on sovittu Aluepäällikön ja osallistuvien yksiköiden johtajien kanssa sähköpostitse ja/tai puhelimitse 20.6.2019.

Opinnäytetyö toteutetaan ryhmähaastatteluina varhaiskasvatusyksiköissä, joihin kutsun teidät varhaiskasvatuksen hoitajat ja opettajat osallistumaan. Opinnäytetyö toteutetaan toisen Helsingin alueen kolmessa eri päiväkotiyksikössä ja jokainen haastateltava osallistuu kerran yhteen 3-4 henkilön ryhmähaastatteluun. Kokonaisotanta haastatteluissa on 15-20 varhaiskasvatuksen työntekijää. Haastattelun aineistoa käytetään ainoastaan opinnäytetyön tekemiseen. Saadut tutkimustulokset raportoidaan osana opinnäytetyötä.

Tulen tekemään haastattelut teidän varhaiskasvatusyksiköissä paikan päällä. Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista ja tietojanne käsitellään luottamuksellisesti. Opinnäytetyön tekemiseen haetaan asianmukainen lupa Helsingin kaupungilta kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta kesäkuun 2019 aikana. Luvan saatuaani haastatteluiden ajankohdista sekä aikatauluista sovitaan tarkemmin varhaiskasvatuksen yksiköiden johtajien ja haastateltavien kanssa.

Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti sekä aineisto kokonaisuudessaan hävitetään 30.11.2019 mennessä. Kenenkään yksittäisen tutkimukseen osallistuvan henkilön tiedot eivät tule selville aineiston lopuraportissa. Jokainen ryhmähaastattelu taltioidaan sähköisesti. Tutkimuksen aikana ei taltioida tai tallenneta yksilöiviä henkilötietoja sisältävää aineistoa. Tutkittavalla on oikeus peruuttaa tutkimukseen osallistuminen missä tutkimuksen vaiheessa tahansa. Tutkimuksen osallistumisen peruuntuminen tapahtuu ilmoittamalla asiasta sähköpostitse opinnäytetyön tekijälle (yhteystiedot alla). Ryhmähaastattelut ovat kestoaltaan noin 30-45min/haastattelu. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi. Tämän lisäksi valmis tutkimusraportti lähetetään tutkittavan organisaation ohjeistuksen mukaisesti sähköpostitse osoitteeseen: kasko.tutkimusluvut@hel.fi.

Ystävällisin terveisin,
Elisa Juutila

Opinnäytetyön tekijä:
Elisa Juutila, Metropolian ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön ohjaaja:
Sirkka Rousu, Metropolian ammattikorkeakoulu

Tutkimuskysymykset ja teemahaastattelurunko

Opinnäytetyössä käsitellään seuraavia tutkimuskysymyksiä:

- Miten varhaiskasvatushenkilöstö kokee työhyvinvoinnin?
- Millä tavoin varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvointi tukee asiakastyön laatua?

Teemahaastattelurunko

(Työhyvinvointia ja työn kehittämistä kartoittavat kysymykset)

Yläteema: Mitkä tekijät vaikuttavat työssäsi työssä jaksamiseen?

Alateema: Millä tavoin huolehdit omasta ja työyhteisön työhyvinvoinnista?

Alateema: Miten koet, että varhaiskasvatuksessa ylläpidetään työhyvinvointia?

Alateema: Mitkä tekijät tukevat myönteistä ilmapiiriä työssäsi?

Alateema: Miten mahdolliset ristiriitatilanteet ratkotaan työyhteisössäsi?

Alateema: Miten mielestäsi työhyvinvointia voitaisiin kehittää?

Alateema: Minkälaisia työhyvinvointia ylläpitäviä ja kehittäviä työkaluja tai menetelmiä työyhteisössäsi on käytössä?

(Varhaiskasvatuksen asiakastyön laatua kartoittavat kysymykset)

Yläteema: Mitkä työyhteisössäsi olevat toimintatavat tukevat asiakastyön laatua?

Alateema: Mitkä viikottaiset tai päivittäiset toimintatavat tukevat työn mielekkyyttä?

Alateema: Miten varhaiskasvatyksikössäsi mittaatte asiakastyytyväisyyttä?

Alateema: Miten vanhempien tarpeet pystytään huomioimaan arjessa?

Alateema: Millä tavoin lasten vanhemmat pääsevät osallistumaan lapsen varhaiskasvatukseen?

Alateema: Millä tavoin yhteistyötä tehdään vanhempien kanssa?

Tutkimustulokset

Pääluokka	Yläluokka	Alaluokka
Kehittyvä työyhteisö	Työkäytännöt ja koulutus	Säännölliset kokouskäytännöt ja kouluttautuminen tukemassa henkilöstön työhyvinvointia
	Työvalmiuksien ylläpito ja kehittäminen	Työssä kehittyminen ja siitä saatava palaute työhyvinvointia ylläpitämässä
	Resurssit ja työnohjaus	Henkilöstövaje ja työnohjaus keskeisinä kehittämiskohteina
Vuorovaikutteisuus	Työssä jaksaminen	Työn ja vapaa-ajan välinen tasapaino tukevana tekijänä työssä jaksamisessa
	Keskusteleva työilmapiiri	Työyhteisön yhteiset keskustelut, työkalut työyhteisön työssä jaksamista auttamassa
Hyvinvoiva asiakasympäristö	Asiakastyön laatu	Työn organisoitu toiminta, tiimityötaidot ja johtaminen asiakastyön laatua tukemassa.
	Asiakastyytyväisyys	Asiakaslähtöisyys, varhaiskasvat keskustelut ja asiakastyytyväisyyskyselyt asiakastyön laadun tukena
	Läpinäkyvä toiminta	Toiminnan läpinäkyvyys tukemassa asiakastyötä vanhempien ja henkilöstön välillä

- 1 Kuvaus tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta: Opinnäytetyön aiheena on *“Varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvointi asiakastyön laadun tukena”*. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työyhteisön työhyvinvointia tukevia tekijöitä ja toimintatapoja, jotka tukisivat työhyvinvointia ja joita voitaisiin hyödyntää työyhteisössä.

Tämän ohella tutkimuksessa tarkastellaan miten työhyvinvointi tukee asiakastyön laatua. Opinnäytetyö toteutetaan Helsingin alueen kolmessa eri päiväkotiyksikössä ja jokainen haastateltava osallistuu kerran yhteen 3-4 henkilön ryhmähaastatteluun. Kokonaisotanta haastatteluissa on 15-20 varhaiskasvatuksen työntekijää.

- 2 Tutkittavien valikoituminen tutkimuksen osallistumiseen: Opinnäytetyön haastatteluista on sovittu ennakkoon osallistuvien yksiköiden johtajien kanssa. Yksikön johtajat välittävät tiedon valittujen yksiköiden lastenhoitajille ja opettajille. Tutkija kerää halukkailta osallistujilta kirjallisen suostumuksen tutkimukseen.
- 3 Tutkimuksen osallistumisen vapaaehtoisuus: Osallistuminen opinnäytetyön haastatteluun on vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistuminen on oikeus keskeyttää missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ilmoittamalla asiasta tutkijalle sähköisesti tai suullisesti.
- 4 Tutkittavien tietojen kerääminen: Tietoja kerätään ainoastaan tutkimuslupahakemuksessa sovituissa varhaiskasvatussyksiköistä. Tietoja käsittelee opinnäytetyön tekijä Elisa Juutila.
- 5 Tutkittavien tietojen suojaaminen: Vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Kenenkään yksittäisen tutkimukseen osallistuvan henkilön ja varhaiskasvatuksen yksiköiden tiedot eivät tule selville aineiston loppuraportissa. Jokainen ryhmähaastattelu taltioidaan sähköisesti. Tutkimuksen aikana ei taltioida tai tallenneta yksilöiviä henkilötietoja sisältävää aineistoa. Tietoja ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle eikä luovuteta toisiin maihin.
- 6 Tutkimuksen kesto: Ryhmähaastattelut ovat kestoaltaan noin 30-45min/haastattelu. Haastattelut toteutetaan elo-syyskuun 2019 aikana sovituissa varhaiskasvatussyksiköissä.
- 7 Tutkimustulosten raportointi ja julkaisu: Saadut tutkimustulokset raportoidaan osana opinnäytetyötä. Tutkimuksen aineisto kokonaisuudessaan hävitetään 30.11.2019 mennessä. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi. Tämän lisäksi valmis tutkimusraportti lähetetään

tutkittavan organisaation sähköpostitse osoitteeseen: kasko.tutkimusluvat@hel.fi.

Suostumus tutkimuksen osallistumiseen. Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt opinnäytetyötä koskevan tiedotteen opinnäytetyöstä: *“Varhaiskasvatushenkilöstön työhyvinvointi asiakastyön laadun tukena.”* Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksen tarkoituksesta, tietojen keräämisestä ja säilytyksestä.

sen antajan allekirjoitus

Paikka ja aika Suostumuk-

Suostumuksen vastaanottajan yhteystiedot: Elisa Juutila
6.8.2019. Suostumus allekirjoitetaan kahtena kappaleena, yksi suostumuksen antajalle ja yksi suostumuksen vastaanottajalle.