



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

PÄIVÄKODIN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Päivähoidon laatu vanhempien näkökulmasta

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagoginen lapsi- ja nuorisotyö
Opinnäytetyö
Kevät 2012
Pirjo Lepistö
Milla Salminen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalipedagoginen lapsi- ja nuorisotyö

LEPISTÖ, PIRJO & SALMINEN, MILLA: Päiväkodin
asiakastyytyväisyyskysely. Päivähoidon laatu vanhempien näkökulmasta.

Sosiaalipedagogisen lapsi- ja nuorisotyön suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö,
58 sivua, 6 liitesivua

Kevät 2012

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla ja kartoittaa päivähoitoyksikön palveluita käyttävien vanhempien kokemuksia ja näkemyksiä päivähoiton laadusta. Tutkimuksen tavoitteena oli arvioida päivähoiton laatua vanhempien näkökulmasta, nostaa esille vanhempien kokemuksia päivähoitosta ja tuottaa tietoa kyseisen päivähoitoyksikön mahdollisista kehittämistarpeista.

Opinnäytetyö toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin vanhemmille suunnatun kyselylomakkeen avulla ja aineisto analysoitiin SPSS for Windows tilasto-ohjelmaa käyttäen.

Tutkimustulokset osoittivat, että kyseisen päivähoitoyksikön lasten vanhemmat ovat tyytyväisiä päivähoiton laatuun. Kehittämiskohteiksi nousivat varhaiskasvatussuunnitelmien tavoitteiden ja tarkoituksen selkiyttäminen sekä päivittäisten toimintojen säännöllisempi tiedottaminen vanhemmille.

Asiasanat: Varhaiskasvatus, päivähoito, laatu, varhaiskasvatuksen laatu, asiakasnäkökulma.

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

LEPISTÖ, PIRJO & SALMINEN, MILLA : The customer survey: The quality of day-care services Parent's point of view

Bachelor's Thesis in social pedagogy for work with children and young people
58 pages, 6 pages of appendices

Spring 2012

ABSTRACT

Purpose of this study was to describe and find out what parents of children in day care centre think about the quality of day care. The goal of this study was to assess the quality of day care from the perspective of parents, to raise parents' experiences of the quality of day care and provide information to the day care unit for developing the day care services.

The thesis was carried out as a quantitative study. The data was collected through questionnaires which were sent to parents. The data were analyzed using SPSS for Windows statistical software.

The results showed that the day care unit, parents are satisfied with the quality of day care / day care for the quality of experience. Development areas rose by regular discussions Increasing the daily events of the day care center and early childhood education plan goals and purpose.

Key words: Early childhood education, child care, quality, the quality in early childhood education, perspective of customer.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	PÄIVÄHOIDON LAATU	3
2.1	Varhaiskasvatus päivähoidossa	3
2.2	Laatu	4
2.2.1	Laatu asiakasnäkökulmasta	4
2.2.2	Varhaiskasvatuksen laatu, laadunhallinta ja sen arviointi	5
2.3	Laadunarviointi- malli	6
2.4	Varhaiskasvatuksen laatutekijät	7
2.4.1	Puitetekijät	7
2.4.2	Välillisesti ohjaavat tekijät	9
2.4.3	Prosessitekijät	10
2.4.4	Vaikuttavuustekijät	11
2.5	Aikaisemmat tutkimukset	12
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	15
3.1	Tutkimuksen toteutus	15
3.2	Tutkimusmenetelmä	16
4	AINEISTONHANKINTA	18
4.1	Operationalisointi	18
4.2	Strukturoitu kyselylomake	20
4.3	Lomakkeen esitestaaminen	21
4.4	Kohderyhmä ja aineistonhankinta	21
4.5	Aineistonanalysointi	22
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	23
5.1	Taustatiedot	23
5.2	Varhaiskasvatuksen laatutekijät	26
5.2.1	Puitetekijät	26
5.2.2	Välillisesti ohjaavat tekijät	31
5.2.3	Prosessitekijät	36
5.2.4	Vaikuttavuustekijät	41
5.2.5	Avoin kysymys	42
6	TULOSTEN TARKASTELUA	43

7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	48
8	POHDINTA	53
	LÄHTEET	56
	LIITTEET	59

1 JOHDANTO

Nykypäivänä laatu on nostettu keskeiseksi käsitteeksi kaikilla elämän alueilla. Odotukset ja vaatimukset palvelujen laadulle ovat lisääntyneet ja asiakkaat ovat halukkaampia antamaan palautetta saamastaan palvelusta. Tämän opinnäytetyön aihe syntyi työelämälähtöisesti ammatillisen harjoittelun aikana. Eräässä hollolalaisessa päivähoitoyksikössä oltiin kiinnostuneita tutkimaan heidän tuottamansa päivähoidon laatua. Erityisesti haluttiin palautetta siitä, miten vanhemmat ovat kokeneet päivähoidon laadun toteutuneen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla ja kartoittaa Hollolan kunnan erään päivähoitoyksikön palveluita käyttävien vanhempien kokemuksia ja näkemyksiä päivähoidon laadusta. Tutkimuksen tavoitteena oli arvioida päivähoidon laatua vanhempien näkökulmasta, nostaa esille vanhempien kokemuksia päivähoidosta ja tuottaa tietoa kyseisen päivähoitoyksikön mahdollisista kehittämistarpeista. Tutkimus oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä oli kevään 2012 aikana vanhemmille suunnattu kyselylomake.

Asiakaslähtöistä näkökulmaa on korostettu Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen laatimissa valtakunnallisissa suosituksissa sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Tavoitteena on, että asiakas osallistuu aktiivisesti laadunhallintaan. (STM 1999, 7-11.) Päivähoidon laadun tutkiminen ja kehittämistyö on kirjattu sekä valtakunnallisiin varhaiskasvatuksen linjauksiin että Hollolan kuntaa koskeviin varhaiskasvatuksen linjauksiin. (Hollola, 2007). Tämän tutkimuksen avulla tuotettiin tietoa kyseiselle päivähoitoyksikölle sen toteuttamasta päivähoidon laadusta.

Laadun käsitteelle on vaikea antaa yhtenäistä määritelmää, toiselle laatu merkitsee toista ja toiselle toista. Palvelun laadussa on kysymys ihmisten kohtaamisesta ja sen laadun määrittäminen on hyvin monitasoista. (Hannukainen, Slotte, Kilpi & Nikiforow 2006,25- 29). Tässä opinnäytetyössä laatu määritettiin vuonna 1997 alkaneen Laadun arviointi päiväkodeissa- projektin pohjalta laaditun varhaiskasvatuksen laadunarviointimallin mukaan. (Hujala 2011, 318.) Tutkimuksessa vanhemmat arvioivat toteutunutta päivähoitoa omasta

näkökulmastaan ja määrittivät palvelun laatua omalta osaltaan laadunarviointimallin eri tekijöiden kautta.

Keskeiset käsitteet: Varhaiskasvatus, päivähoito, laatu, varhaiskasvatuksen laatu

2 PÄIVÄHOIDON LAATU

2.1 Varhaiskasvatus päivähoidossa

Varhaiskasvatus on alle oppivelvollisuusikäisille lapsille toteutettua kasvatuksellista vuorovaikutusta, joka koostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta. Tavoitteena tällä toiminnalla on edistää lasten tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. Toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista vuorovaikutusta lapsen, perheiden ja ammattitaitoisen kasvatushenkilökunnan kesken. Yhteiskunnan järjestämää, valvomaa ja tukemaa varhaiskasvatusta toteutetaan päiväkotihoidona, perhepäivähoitona, leikkitoimintana tai muuna avoimena toimintana. Varhaiskasvatuspalveluja tuottavat kunnat, järjestöt, yksityiset palveluntuottajat sekä seurakunnat. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 11.) Laki velvoittaa, että jokaisella alle kouluikäisellä lapsella on oikeus saada kunnallinen päivähoitopaikka (Laki lasten päivähoidosta 36/ 1973 2§).

Varhaiskasvatuksen ensisijainen päämäärä on lasten kokonaisvaltainen hyvinvointi. Lapsen voidessa hyvin, hänellä on edellytykset hyvään kasvuun, kehittymiseen ja oppimiseen. Hyvinvoinnin edistämiseksi on huolehdittava lapsen terveydestä, toimintakyvystä sekä lapsen perustarpeista. Tavoitteena on, että lapsi kokee itsensä arvostetuksi, hyväksytyksi ja saa vahvistusta terveen itsetunnon kasvulle. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 15.)

Suomalaisen varhaiskasvatuksen keskeiset periaatteet ovat lapsen oikeus turvallisiin ihmissuhteisiin, turvattuun kasvuun, kehittymiseen ja oppimiseen, turvattuun ja terveelliseen ympäristöön, joka mahdollistaa monipuolisen leikin. Lapsella on oikeus tulla ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti ymmärretyksi ja kuulluksi, saada tarvitsemaansa erityistä tukea sekä oikeus omaan kulttuuriin, äidinkieleen ja uskontoon. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 12.)

Suomalaista varhaiskasvatusta ohjaavat valtakunnalliset varhaiskasvatuksen linjaukset, joista ilmenevät yhteiskunnan järjestämän ja valvoman varhaiskasvatuksen keskeiset periaatteet ja kehittämisen painopistealueet.

Valtakunnallisten linjausten tavoitteena on muun muassa edistää varhaiskasvatuksen sisällön ja laadun kehittämistä. (STM 2002.)

2.2 Laatu

Laadun käsitteelle on vaikea antaa yhtenäistä, objektiivista määritelmää. Laadun käsitettä kuvattaessa on huomioitava laadun kontekstisidonnaisuus suhteessa määrittäjän intresseihin, arvoihin, uskomuksiin, tarpeisiin ja pyrkimyksiin. (Hujala, Puroila, Parrila & Nivala 2007, 157.) Laadun kokeminen eli elämyksellinen laatu rakentuu monenlaisista eri osa- alueista, jotka kaikki tulisi ottaa huomioon toiminnan kokonaislaatua arvioitaessa. Laatu käsitteenä voidaan jakaa subjektiiviseen ja objektiiviseen laatuun. Subjektiivisella laadulla tarkoitetaan yksilön omaa kokemusta laadusta ja objektiivinen laatu on yleisluontoista, mitattavaa tai yleisesti verrattavissa olevaa laatua. Yksilötasolla laatua tarkasteltaessa laadun käsite voi siis olla hyvin laaja, toiselle laatu merkitsee eri asioita kuin toiselle. Laatu voidaan ymmärtää myös subjektiivisen ja objektiivisen laadun kohdatessa. (Hannukainen ym.2006, 25- 29.)

2.2.1 Laatu asiakasnäkökulmasta

Laatua voidaan määritellä tuotokeskeisesti, tuotteiden ominaisuuksiin keskittyvästä näkökulmasta käsin, toimintakeskeisesti, asiakaskeskeisesti tai arvokeskeisesti. Palveluiden laatua määritettäessä on keskeistä asiakasnäkökulma, asiakkaiden tarpeiden huomioiminen. Palvelun laadussa on kysymys ihmisten kohtaamisesta ja sen laadun määrittäminen on hyvin monitasoista. (Hannukainen ym. 2006, 25- 29.)

Asiakkaan kannalta laatu on pelkistetysti sitä, että hänen tarpeet, toiveet ja odotukset palvelusta täyttyvät. Kokemuksia ja odotuksia vertaamalla asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta. Myönteinen käsitys syntyy asiakkaan kokemusten ja odotusten kohdatessa. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 45-46.)

2.2.2 Varhaiskasvatuksen laatu, laadunhallinta ja sen arviointi

Laadukas varhaiskasvatus perustuu kasvatuksen teoreettisiin lähtökohtiin, joita voidaan pitää perusteena lapsen ihanteelliselle kehitykselle. Laadukasta varhaiskasvatusta ohjaavat tavoitteet, jotka on sovittu yhteisesti vanhempien ja päivähoidon henkilökunnan kanssa ja ne ohjaavat kaikkea toimintaa. (Hujala ym. 2007, 175- 176.)

Päivähoitolaki- ja asetus, lastensuojelulaki- ja asetus sekä sosiaalihuoltolaki- ja asetus ovat yhteiskuntamme varhaiskasvatuksen laatuvaatimusten perustana. Ne määrittävät varhaiskasvatuksen laadulle asetetun minimitason valtakunnallisella tasolla. Lainsäädännön kautta päivähoitoon laaditut laatuvaatimukset ohjaavat päivähoidon toteuttamista ja toimintaa. (Hujala ym. 1999, 60.)

Varhaiskasvatuksen valtakunnalliset linjaukset määrittelevät yhteiskunnan järjestämän ja valvoman varhaiskasvatuksen keskeiset periaatteet ja kehittämisen suuntaviivat. Näillä linjauksilla pyritään edistämään varhaiskasvatuksen sisällön ja laadun parantamista. Linjausten tueksi on kehitetty varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, jotka ohjaavat valtakunnallisesti varhaiskasvatuksen sisältöä, laadullisia tekijöitä ja ovat perusta kuntien oman varhaiskasvatussuunnitelman laadintaan. Niissä kuvataan käsitys hyvästä ja tavoiteltavasta varhaiskasvatuksesta ja ne ovat osa toiminnan laadunhallintaa. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 7-9.)

Jokainen kunta arvioi valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjalta kuntansa varhaiskasvatuspalveluiden toteutumista. Varhaiskasvatuksen laadunhallinta toteutuu päivittäin ja se on osa arkipäiväistä toimintaa. Jokainen päivähoitoyksikkö luo oman tapansa toimia, arvioida ja kehittää toimintaansa. Laadunhallinta perustuu yksikön eri toimijoiden, lasten, vanhempien, henkilökunnan ja hallinnon yhdessä tapahtuvaan toiminnan perusteiden pohdintaan. Tätä kautta asiakkaat saavat mahdollisuuden vaikuttaa palvelun kehittämiseen sekä eri toimijat sitoutuvat laadunhallintaan. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 45.)

Hollolan kuntaa koskeviin varhaiskasvatuksen linjauksiin on kirjattu päivähoiton laadun tutkiminen ja kehittämistyö. Kunnan varhaiskasvatussuunnitelmassa korostetaan lapsuuden arvokkuutta, joka varhaiskasvatuksessa toteutuu lapsilähtöisellä toiminnalla ja toimintaympäristöllä. Toiminnassa otetaan huomioon lapselle ominainen tapa toimia ja ajatella sekä tehdään lapsi arjessaan näkyväksi dokumentoinnin kautta. Lapselle pyritään mahdollistamaan sekä yksilöllisyys että ryhmässä oppiminen ja kehittyminen. (Hollola 2007.)

2.3 Laadunarviointi- malli

Vuonna 1997 alkaneen Laadun arviointi päiväkodeissa- projektin pohjalta laadittiin varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli. Mallia rakennettaessa kerättiin teoriaa ja tutkimustietoa siitä, mitä tarkoitetaan laadukkaalla lapsuudella ja varhaiskasvatuksella. Mallin kehittäminen perustui kansainvälisten varhaiskasvatuksen laatua käsitteleviin tutkimuksiin sekä kotimaisiin kasvatuksen laadullisia kysymyksiä sivunneisiin varhaiskasvatustutkimuksiin.

Laadunarviointimallia on kehitetty edelleen vastaamaan tämän ajan varhaiskasvatustutkimuksia ja teoriaa. Varhaiskasvatusteoreettiseksi perustaksi jäsenyi kontekstuaalisen kasvun näkökulma sekä konstruktivistinen näkemys lapsen oppimisesta. (Parrila 2002, 22.)

Kontekstuaalisen kasvun näkökulman mukaan oppiminen on vuorovaikutuksellinen tapahtuma ja se korostaa yksilön ja ympäristön suhdetta ja yhteistyötä. Päivähoitossa tältä perustalta varhaiskasvatus määritellään yhteistyöprosessiksi kaikkien niiden kesken, jotka osaltaan vaikuttavat lapsen elämään. (Hujala, Junkkari & Mattila 2006, 1.) Konstruktivistisessä näkemyksessä lapsen arki nähdään kasvun ja oppimisen paikkana, jossa lapsi itse on toimija, joka valikoi, muuttaa ja tulkitsee vastaanottamaansa tietoa. Näin ollen lapsi rakentaa niiden pohjalta uudelleen ajattelunsa ja toimintansa uusia malleja. (Hujala ym. 2007, 50.)

2.4 Varhaiskasvatuksen laatutekijät

Laadunarviointimallissa erotellaan neljä näkökulmaa, jotka kuvaavat varhaiskasvatuksen laatua kokonaisvaltaisesti. Näitä varhaiskasvatuksen laadun keskeisiä tekijöitä nimitetään laatutekijöiksi. Laatutekijöille asetetaan tiettyjä laatuvaatimuksia- ja tavoitteita. Laadunarviointimallin eri laatutekijöitä ovat puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät sekä vaikuttavuustekijät (taulukko 1). (Hujala & Turja 2011, 317.) Varhaiskasvatuksen laatua voidaan tarkastella sekä kaikkien näiden tekijöiden osalta, että kunkin tekijän osalta erikseen (Hujala ym. 1999, 77).

TAULUKKO 1. Päivähoidon laadunarviointimalli (Hujala ym. 1999, 77).

PUITETEKIJÄT	VÄLILLISESTI OHJAAVAT TEKIJÄT	PROSESSITEKIJÄT	VAIKUTTAVUUSTEKIJÄT
Ryhmän koostumus	Henkilöstön ja vanhempien välinen kasvatusyhteistyö	Vuorovaikutussuhteet	Lapsen myönteiset kokemukset
Ihmissuhteiden pysyvyys	Varhaiskasvatustyöskentely	Lapsilähtöinen toiminta	Lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen
Fyysinen turvallisuus	Henkilökunnan ammattitaito	Toiminnan suunnittelu ja arviointi	Vanhempien tyytyväisyys
Tilojen toimivuus	Työyhteisön toiminta ja tiedonkulku		
Saatavuus			

2.4.1 Puitetekijät

Toiminnan fyysisiä ja psyykkisiä edellytyksiä ohjaavat puitetekijät. Näitä tekijöitä ovat ryhmän koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys, fyysinen turvallisuus, tilojen toimivuus sekä päivähoidon saatavuus. Käsitteenä ryhmän koostumus sisältää varhaiskasvatusryhmän koon, ryhmän rakenteen sekä henkilöstön ja lasten välisen suhdeluvun. (Hujala 1999, 86- 98.)

Varhaiskasvatustutkimuksessa ryhmän koko ja aikuisten määrä suhteessa lapsilukuun on merkittävä laadun määrittäjä. Sen on todettu vaikuttavan sekä lasten että aikuisten käyttäytymiseen. Tutkimuksissa on tullut esiin, että lisäämällä henkilöstöä, lasten käyttäytymishäiriöt ja ahdistuneisuus vähenevät sekä asenteet vanhempien että työntekijöiden välillä muuttuvat myönteisemmiksi. (Hujala 86-89.)

Varhaiskasvatuksen laatuun vaikuttavat myös lapsiryhmän koko ja ikärakenne. Pieni ryhmäkoko ja samankaltainen ikärakenne edistävät lasten leikkejä, vuorovaikutusta ja keskittymistä. Pienessä lapsiryhmässä työntekijä kykenee yksilöllisempään vuorovaikutukseen lapsen kanssa sekä on herkempi vastaamaan lapsen tarpeisiin. (Hujala ym. 1999, 86 -89.) Kiinteä vuorovaikutus aikuisen kanssa on lapsen kehityksen kannalta tärkeää. Lapsen kehitykseen ensimmäisten vuosien aikana kuuluu vuorovaikutustaitojen oppiminen, toisten mielialojen huomioiminen ja niihin reagoiminen. Näitä sensitiivisiä kasvokkain tapahtuvia kohtaamisia on harvoin lapsiryhmän ollessa suuri ja työntekijän huomion jakautuessa moneen eri kohteeseen. (Keltikangas- Järvinen 2010, 216- 217.)

Hoitosuhteen pysyvyys on koettu tärkeäksi laadulliseksi puitetekijäksi. Melhuish (1993) on osoittanut, että pienet lapset reagoivat eri tavalla pysyviin aikuisiin kuin useasti vaihtuviin. (Hujala ym. 2007, 164.) Pysyvät hoitosuhteet mahdollistuvat työntekijöiden työvuorojen tarkoituksenmukaisella organisoinnilla sekä pyrkimällä tarjoamaan perhetilanteiden muuttuessa pysyvä hoitosuhde. (Hujala ym.1999, 94 - 95.) Lapsen kehityksessä kiintymyssuhteen syntyminen on keskeinen asia. Onnistunut kiintymyssuhde johtaa hyvään itsetuntoon ja vähentää aggressiivista ja ei- toivottavaa käyttäytymistä myöhemmin. Lapsi tarvitsee pysyvän hoitosuhteen aikuiseen kyetäkseen turvalliseen kiintymyssuhteeseen. (Keltikangas- Järvinen 2010, 158.)

Varhaiskasvatusta toteuttavan päivähoitoyksikön on huolehdittava lasten hyvinvoinnista tarjoamalla turvallinen kasvatusympäristö. Lapsen tasapainoisen ja monipuolisen kehityksen takaamiseksi on fyysisen ympäristön oltava joustava, lasten omaehtoisuutta ja luovuutta tukeva sekä yksin toimimiseen että ryhmätoimintaan soveltuva. Kasvua, kehitystä ja oppimista tukeva fyysinen

ympäristö luo mahdollisuuden leikkiin, aktiiviseen liikkumiseen ja ympäristön tutkimiseen. (Hujala ym. 1999, 96- 97.)

2.4.2 Välillisesti ohjaavat tekijät

Varhaiskasvatusta välillisesti ohjaavia tekijöitä ovat henkilöstön ja vanhempien välinen kasvatusyhteistyö, varhaiskasvatustyöskentely, henkilökunnan ammattitaito, johtajuus sekä työyhteisön toiminta ja tiedonkulku. Lapsen kasvu ja kehitys mahdollistuu arkipäivän toistuvissa toiminnoissa ja toimintaympäristöistä, jolloin korostuu lapsen vanhempien ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus. Tätä tietoista sitoutumista lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseen kutsutaan kasvatuskumppanuudeksi. Kasvatuskumppanuudessa yhdistyy sekä vanhempien että ammattihenkilöstön tiedot ja kokemukset lapsesta ja näin luodaan edellytykset lapsen turvalliselle hyvinvoinnille.

(Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 31.) Tiivis ja aktiivinen yhteistyö lapsen perheen kanssa auttaa ymmärtämään lapsen kulttuurista lähiympäristöä eli lapsen perhettä ja perhekulttuuria. Lapsen kehitystä tuetaan parhaiten, kun yhteistyössä huomioidaan vanhempien asiantuntemus omasta lapsestaan. Toimivan yhteistyön myötä vastavuoroisesti ammattihenkilöstölle mahdollistuu perheen tukeminen heidän arjessaan. (Jakkula 2008, 42.)

Kasvatushenkilökunnan keskinäinen yhteistyö vaikuttaa välillisesti varhaiskasvatuksen laatuun. Kasvatushenkilökunnan kasvatukselliset näkemykset ja yhtenevät tavoitteet työlle sekä keskinäinen avoin, luottamuksellinen vuorovaikutus takaavat laadukkaan varhaiskasvatuksen. Säännöllinen työn suunnittelu, toteutus, arviointi ja dokumentointi tukevat kasvatushenkilöstöä työssään. (Hujala 1999, 115.)

Välillisesti ohjaavana tekijänä on kasvatushenkilöstön koulutustaso ja kuinka työtehtävien jako vastaa työntekijän ammattitaitoa. Henkilöstön motivoituneisuus työhönsä ja sen kehittämiseen on yksi välillinen tekijä pohdittaessa varhaiskasvatuksen laatua. Laatuvaatimukset täyttääkseen on henkilökunnalla oltava oikeus koulutukseen ja työnohjaukseen sekä velvollisuus seurata alan ajankohtaista tietoa ja tutkimusta. (Hujala 1999, 117.)

2.4.3 Prosessitekijät

Puite- ja välillisesti ohjaavat tekijät muodostavat edellytykset varhaiskasvatustoiminnalle ja ne ovat osa laadukasta varhaiskasvatusta. Ne eivät yksin takaa hyvän varhaiskasvatuksen toteutumista, vaan ovat perusta sille, että kasvatusprosessi voi muodostua. Laatu tarkasteltaessa kasvatusprosessin tulisikin muotoutua laatukeskustelun ytimeksi. Varhaiskasvatuksen prosessitekijät koostuvat vuorovaikutussuhteista kasvattajan sekä lapsen välillä ja lapsen fyysisen hyvinvoinnin huolehtimisesta. Prosessitekijöihin lukeutuvat myös lasten keskinäiset vertaissuhteet, lapsilähtöinen toiminta sekä toiminnan suunnittelu ja arviointi. (Hujala 1999, 78, 128.)

Lapsen perushoidosta huolehtimisen on todettu vaikuttavan oleellisesti lapsen fyysiseen hyvinvointiin ja näin ollen se on merkittävä laadun tekijä. Perushoito koostuu terveellisestä ravinnosta, riittävästä levosta, liikunnasta, ulkoilusta, hygieniasta ja puhtaudesta huolehtimisesta sekä tarkoituksenmukaisesta vaatetuksesta huolehtimisesta. Perushoito toteutetaan yhteistyössä vanhempien kanssa huomioiden lasten yksilölliset tarpeet. (Hujala 1999, 129.)

Perushoitotilanteissa aikuinen on lapsen saatavilla toteuttaen lapsen läheisyyden tarvetta. Perushoitotilanteissa lapsi on mahdollista kohdata yksilöllisesti, läheisesti sekä henkilökohtaisesti. (Helenius, Karila, Munter, Mäntynen & Siren- Tiusanen 2001, 69.) Perushoitotilanteissa lapsi pyritään ottamaan kokonaisvaltaisesti huomioon sekä hyödynnetään sen kasvatukselliset ja opetukselliset mahdollisuudet osana aikuisen ja lapsen välistä vuorovaikutusta (Niikko 2008, 70-71).

Aikuisen ja lapsen välisen vuorovaikutuksen laatu heijastuu lapsen myönteiseen kehitykseen, kasvuun ja itsetunnon kehittymiseen. Keskeistä vuorovaikutuksessa on miten lasten kanssa toimitaan, miten heihin suhtaudutaan, mitä asioita kasvatuksessa pidetään tärkeänä ja miten ohjaustilanteissa menetellään. (Hujala 1999, 133.) Suhde lapseen luodaan aktiivisessa vuorovaikutuksessa lapsen kanssa leikkien, toimien ja havainnoiden häntä. Aikuisen on pyrittävä luomaan henkilökohtainen, lämmin, kunnioittava, lasta kuunteleva ja ymmärtävä suhde. (Jakkula 2008, 41.)

Lasten keskinäiset vertaissuhteet ovat merkittäviä lasten fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kehityksen kannalta. Vertaissuhteiden avulla lapset tarkastelevat keskenään aikuisten maailman käytäntöjä ja kokeilevat niitä leikeissään ja arkipuuhissaan. Lapsille mahdollistuu sosiaalisten taitojen opettelu toiminnassa vertaistensa kanssa. Yhteisissä puuhissa, leikeissä sekä kiistoissa muodostetaan itsestä ja toisista käsityksiä, opetellaan sosiaalisia sääntöjä ja ongelmanratkaisukeinoja. Vertaissuhteiden avulla lapset oppivat ymmärtämään toisten tunteita, aikomuksia ja käyttäytymistä. (Helenius ym. 2001, 93- 97.)

Lapselle ominainen tapa toimia on leikkiä, liikkua, tutkia sekä ilmaista itseään luovasti eri taiteiden avulla. Kasvatustoiminnan keskiössä on lapsi, luonnostaan leikkivänä, uteliaana ja aktiivisena toimijana. Varhaiskasvatuksen toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä tulee huomioida lapsen ominainen tapa toimia. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 20.)

2.4.4 Vaikuttavuustekijät

Varhaiskasvatuspalveluiden käyttäjien eli vanhempien ja lasten tyytyväisyyttä, koettua laatua ja vaikuttavuutta tutkitaan vaikuttavuustekijöiden kautta. (Hujala & Turja 2011, 319- 320.) Laadukas päivähoito muodostuu edellä mainituista puite-, välillisistä- ja prosessitekijöistä. Päivähoidon vaikuttavuutta arvioitaessa arvioidaan näitä eri tekijöitä. (Hujala 1999, 156.)

Päivähoidolla on kaksi perustehtävää; sosiaalipalvelutehtävä ja varhaiskasvatehtävä. Lasten vanhemmat ovat sosiaalipalvelun asiakkaita, jolloin vanhempien tyytyväisyys palvelun tasoon nousee keskeiseksi vaikuttavuustekijäksi. Vanhempien tyytyväisyyden kannalta keskeistä on, että päivähoito vastaa perheen tarpeisiin ja vanhempien käsitykseen laadukkaasta päivähoidosta. Päivähoitoon tyytyväisyyttä lisää vanhempien kokemus osallistumisesta lapsensa varhaiskasvatusprosessiin. Oleellista on myös se, että perheillä on mahdollisuus vaikuttaa sekä osallistua päivähoidon toteuttamiseen. Vanhemmat kokevat olevansa merkityksellisiä sekä osallisia suhteessa päivähoidon laadunhallintaprosessiin. (Hujala 1999, 156.)

Varhaiskasvatuksellisesta näkökulmasta asiakkaita ovat lapset. Heidän kannaltaan vaikuttavuustekijöitä ovat lasten myönteiset kokemukset, kasvu, kehitys ja oppiminen. Lapsen myönteiset kokemukset syntyvät hänen kokiessa päivähoitopaikan itselleen hyväksi. Lapsi kokee itsensä hyväksytyksi, välitetyksi sekä vertaisryhmän että henkilöstön osalta ja kokee tunteiden sekä mielipiteiden ilmaisemisen mahdolliseksi. Myönteisyys syntyy toiminnan mielekkyydestä ja lapsen kokemuksesta turvallisesta yhteistyöstä päivähoiton ja kodin välillä. (Hujala 1999, 156- 157.)

Päivähoidon vaikutuksista lapsen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen on tutkittu laajasti. Melhuish on tutkinut päivähoiton ja kotikasvatuksen välistä suhdetta. Tutkimuksen mukaan päivähoiton ja kodin kasvatusten ollessa samantasoisia, ei päivähoitolla ole osoitettu olevan myönteisiä eikä kielteisiä vaikutuksia lapsen kasvuun ja kehitykseen. Päivähoidon laadun ollessa huonoa ja sitä vastoin kotikasvatuksen hyvää, päivähoito vaikuttaa negatiivisesti lapseen. Myönteisiä vaikutuksia lapsen kasvuun ja kehitykseen on havaittu lapsen tullessa heikoista kasvuympäristöstä päivähoitoon. (Hujala 1999, 158- 160.)

Myönteinen vaikutus lapsen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen syntyy, jos lapsi saa tukea yksilölliseen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen. Myönteinen vaikutus kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen syntyy myös jos lapsen elinikäisen oppimisen prosessia edistetään päivähoitossa, oppimiskokemukset ovat lapselle positiivisia ja päivähoito edistää lapsen sosiaalisia suhteita. Lapselle on myös synnyttävä myönteisiä kokemuksia päivähoitosta, jotta päivähoiton vaikutukset olisivat myönteisiä. (Hujala 1999, 161.)

2.5 Aikaisemmat tutkimukset

Varhaiskasvatuksen laatua on tutkittu 1970- luvulta lähtien eri näkökulmista käsin. Tällä hetkellä laadunarvioinnissa korostuu subjektiivinen ja arvosidonnainen näkökulma. Tutkijoiden mielenkiinnon kohteina ovat ihmisten henkilökohtaiset käsitykset ja kokemukset laadusta sekä erilaiset laadun näkökulmat. (Hujala 2011, 315.) Tutkimusten kiinnostuksen kohteina ovat varhaiskasvatuksen työntekijät, lapset ja heidän vanhempansa (Turja & Hujala 2002, 46).

Leena Tauriainen on väitöskirjassaan tutkinut henkilökunnan, vanhempien ja lasten laatukäsityksiä päiväkodin integroidussa erityisryhmässä.

Tutkimustuloksista ilmenee, että vanhemmille tärkeitä tyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä päivähoidon laatua arvioitaessa olivat sopiva ryhmäkoko, ihmissuhteiden pysyvyys ja jatkuvuus, hyväksyvä suhtautuminen lapsiin sekä hyvä ilmapiiri.

Tauriaisen tutkimuksessa tutkimusryhmän vanhempien huolen aiheiksi nousivat oman lapsen yksilöllinen huomioiminen ryhmässä ja lapsen toimiminen muiden lasten kanssa. Näistä seikoista vanhemmat myös halusivat enemmän tietoa henkilökunnalta. Tauriaisen mukaan vanhempien ottaminen mukaan päivähoidon laadunmäärittelyyn ja – arviointiin on hyödyllistä. Vanhemmat näkevät ja kokevat toiminnasta erilaisia puolia ja merkityksiä kuin henkilökunta arjen toiminnoissaan. Vanhempien tuottaman tiedon avulla henkilökunta saa mahdollisuuden kehittää toimintaansa. (Tauriainen 2000; 83, 210- 211.)

Kaarina Mikkonen on pro gradu- tutkielmassaan tarkastellut vanhempien käsityksiä laadukkaasta varhaiskasvatuksesta. Tutkimuksen tulosten perusteella vanhempien näkemyksen mukaan toimiva vuorovaikutus kaikkien eri toimijoiden kesken on päivähoidon laadun ydin ja he olivat kokonaisuutena tyytyväisiä päivähoidon toimintaan. Tässä tutkimuksessa oli noussut esiin vanhempien kriittisyys päivähoidon puitetekijöihin, kuten lapsiryhmän kokoon ja henkilökunnan määrään. Tutkimuksessa pohdittiin myös vanhempien kykyä arvioida päivähoidon laatua. Tutkija näki vanhemmat huomionarvoisina ja tärkeinä tiedontuottajina, koska vanhemmat tietävät parhaiten lapsensa hyvinvoinnista ja reaktioista päivähoitoa kohtaan. (Mikkonen 2002 117, 126.)

Hollolan kunnassa on tehty koko kuntaa koskeva päivähoidon laatua mittaava tutkimus vuosina 2000- 2002. Tutkimuksen pohjana käytettiin Oulun yliopiston ja Laadun arviointi päivähoidossa- projektin yhteistyössä laatimaa Laadunarviointimallia. Jokaisesta laatutekijästä tehtiin erillinen kysely, joten tutkimus on ollut erittäin laaja ja yksityiskohtainen. Puitetekijöiden osalta vanhemmat ovat arvioineet laadun hyväksi sekä vaikuttavuustekijöiden osalta erinomaiseksi. Välillisistä ja prosessitekijöistä ei ollut saatavissa tutkimustuloksia prosentuaalisesti ilmaistuna. Yksikkökohtaiseksi kehittämiskohteeksi tulosten perusteella mainitaan kasvunkansion käyttöönotto, viestintä ja tiedottaminen, luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen ja ylläpitäminen sekä

henkilöstön ensiapuvalmiuksien lisääminen. Vanhemmat olivat kommentoineet kyselylomakkeeseen vastaamisen olleen vaikeaa. Tuloksissa mainittiin, että vastauksissa oli paljon tyhjiä kohtia, ”en osaa sanoa”- tai ”en tiedä”- vaihtoehtoja. Arviointia koottaessa oli noussut esiin epäily suoritetun tutkimuksen luotettavuudesta, koska useisiin kysymyksiin ei oltu kyetty vastaamaan. (Hollolan kunta 2001.)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla ja kartoittaa Hollolan kunnan erään päivähoitoyksikön palveluita käyttävien vanhempien kokemuksia ja näkemyksiä päivähoiton laadusta. Tutkimuksen tavoitteena on arvioida päivähoiton laatua vanhempien näkökulmasta ja sen avulla halutaan nostaa esille vanhempien näkökulma päivähoiton laadusta. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa kyseisen päivähoitoyksikön mahdollisista kehittämistarpeista tulevaisuudessa. Tutkimuksessa päivähoiton laatua arvioidaan laadunarviointimallin mukaisesti eri laatutekijöiden kautta, joita ovat puite-, välilliset-, prosessi- ja vaikuttavuustekijät.

Tutkimuskysymyksiä ovat

1. Millaiseksi vanhemmat kokevat toteutuneen päivähoiton laadun?
2. Minkälaisia kehittämisen tarpeita vanhempien näkökulmasta päivähoiton laadussa on?

3.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kohderyhmänä tässä tutkimuksessa olivat hollolalaisessa päiväkodissa hoidossa olevien lasten vanhemmat. Tutkimuksen aineisto hankittiin käyttämällä strukturoitua kyselylomaketta, joka sisälsi 35 väittämää sekä yhden avoimen kysymyksen. Aineiston analysointi suoritettiin SPSS- tilastointiohjelmalla.

Käsitys opinnäytetyön aiheesta vahvistui keväällä 2011 suoritettuna ammatillisen harjoittelun yhteydessä. Eräässä päivähoitoyksikössä haluttiin tutkia sen tuottamaa päivähoiton laatua. Toimeksiantajana olevan päivähoitoyksikön edustajan kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen sovittiin suullisesti tutkimuksen toteuttamisesta. Tutkijat ilmoittautuivat opinnäytetyöprosessiin elokuussa 2011. Opinnäytetyön ohjaajaksi nimettiin sosiaalian alan lehtori Kari Malin, jonka ohjausta käytettiin

tarvittaessa. Kirjallisuuteen ja lähdeaineistoon tutustuttiin syksyllä 2011. Lähdekirjallisuudeksi valittiin varhaiskasvatusta ja laatua käsitteleviä teoksia arvostetuilta näiden alojen asiantuntijoilta. Tutkimuksen teoria rakentui Laadun arviointi päiväkodeissa- projektin pohjalta laaditun varhaiskasvatuksen laadunarviointimallin mukaisesti. Keväällä 2012 laadittiin opinnäytetyösuunnitelma, joka toimi perustana varsinaiselle opinnäytetyölle. Opinnäytetyön suunnitelma esitettiin seminaarissa 23.2.2012. Hyväksytyt suunnitelman jälkeen anottiin tutkimuslupa Hollolan kunnan varhaiskasvatuksen palvelupäälliköltä Satu Kilpiseltä. Lupa mahdollisti sen, että tutkijat saivat suorittaa tutkimuksen kyseisessä päivähoitoyksikössä. Tutkimusaineisto kerättiin kahden viikon kuluessa maaliskuu- huhtikuussa 2012. Palautettu aineisto tallennettiin tiedostoon ja se analysoitiin SPSS- tilastointiohjelmalla. Aineistoa ja tutkimustuloksia tarkasteltiin sekä opinnäytetyön kirjallinen osio työstettiin huhtikuussa 2012. Toukokuun alussa kirjalliseen työhön tehtiin korjauksia opinnäytetyön ohjaajan käytyjen keskustelujen jälkeen ja opinnäytetyö julkaistiin 10.5.2012.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on selittää, kuvata ja kartoittaa tutkittavaa ilmiötä. Tutkimuksen pyrkimyksenä on tulosten kuvailu numeraalisesti. (Vilka 2007, 26.) Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus perustuu mittaamiseen. Mittaamisen tavoitteena on pyrkiä yleistämään, tuottamaan perusteltua ja luotettavaa tietoa tutkimuksen kohteesta. Kvantitatiivisessa tutkimusotteessa korostetaan tiedon perustelua, luotettavuutta, objektiivisuutta ja yksiselitteisyyttä. Määrällinen tutkimusprosessi etenee teoriasta käytäntöön. Tutkimuksen kohde eli tutkittava ilmiö on määritettävä riittävän perusteellisesti, jotta sitä voidaan mitata kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmin. (Kananen 2011, 12- 21.) Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla ja kartoittaa vanhempien kokemuksia ja näkemyksiä päivähoitoon laadusta mittaamalla päivähoitoon liittyviä tekijöitä ja niiden esiintymistä määrällisesti.

Tutkittava ilmiö koostuu eri tekijöistä eli muuttujista. Tiedonkeruumenetelmänä on yleisimmin kyselylomake, jonka kysymykset on muodostettu ilmiöön liittyvistä muuttujista. Määrällisessä tutkimuksessa mitataan näitä eri muuttujia, lasketaan niiden suhteiden välisiä vuorovaikutuksia ja lasketaan muuttujien esiintymistä. Kyselylomake on tehokas tapa saada tietoa laajalta perusjoukolta lyhyessä ajassa. (Kananen 2011, 12- 21.) Tutkimuksessa taustamuuttujina olivat vastaajien sukupuoli, hoitosuhteen kesto sekä oliko lapsi koko- vai osapäiväisesti hoidossa. Taustamuuttujia mittaavia kysymyksiä olivat kyselylomakkeen kysymykset 1.- 3. Laatua mittaavat muuttujat muodostettiin päivähoidon eri laatutekijöistä. Puitetekijöitä mittaavia kysymyksiä olivat kysymykset 4.- 12., välillisesti ohjaavia tekijöitä kysymykset 13.- 22., prosessitekijöitä kysymykset 23.- 32. ja vaikuttavuustekijöitä kysymykset 33.- 35. Tutkimuksessa laskettiin näiden eri muuttujien esiintymistä.

4 AINEISTONHANKINTA

Laadukkaan ja luotettavan määrällisen tutkimuksen taustalla on onnistunut kysely-, havainnointi- tai haastattelulomake. Tutkimusta tehtäessä lomakkeen suunnittelu, kysymysten muotoilu ja testaus ovat tärkeitä vaiheita. (Vilka 2007, 78.) Onnistuneen kyselylomakkeen edellytys on, että ilmiöön liittyvät käsitteet on operationalisoitu ja kysymykset mittaavat sitä mistä halutaan saada tietoa (Kananen 2008, 16–17). Kyselytutkimus on nopea ja vaivaton tapa kerätä aineistoa, mutta kato eli vastaamattomuus kyselyyn saattaa olla suuri (Hirsjärvi 2007, 190). Tutkimuksen ideana on, että kysytään pieneltä joukolta ilmiötä tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä. Vastajien edellytetään edustavan koko joukkoa eli perusjoukkoa ja näin ollen tutkimustulokset ovat yleistettäviä ja edustavat koko tutkittavaa joukkoa. (Kananen 2008, 10.)

4.1 Operationalisointi

Operationalisoinnilla tarkoitetaan käsitteiden ja teorian muuttamista arkikielelle ja niiden muuttamista mitattavaan muotoon. Käsitteet puretaan rakenteellisesti pienempiin osa- alueisiin esimerkiksi kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi, jotta niitä voidaan mitata. Luotettavan tutkimustuloksen aikaansaamiseksi käsitteiden on oltava sellaisia, että jokainen vastaaja ymmärtää ne samoin tavoin. (Vilka 2007, 36- 38.) Kyselylomaketta laadittaessa on kiinnitettävä huomiota tutkimusaiheeseen, tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin sekä tutkimuksen teoriaan. Lisäksi lomakkeen kysymysten asettelua ohjaavat tutkimuksen kohderyhmä, tutkittava kohde ja aineiston kerääminen. Näiden operationalisointiin liittyvien eri tekijöiden huomioiminen vaatii tutkijalta kärsivällisyyttä, pitkäjänteisyyttä ja runsaasti aikaresursseja. (Vilka 2007, 70.)

Tämän tutkimuksen kyselylomaketta suunniteltaessa muutettiin keskeiset käsitteet ymmärrettävään muotoon, jotta jokainen vastaaja ymmärtäisi kysymykset samoin tavoin. Kyselylomakkeen kysymyksiä operationalisoitaessa käytettiin työn tukena Laadun arviointi päivähoitossa- projektin tuloksena valmistunutta Laadunarviointimallia (Parrila 2002, 22). Tässä mallissa olleita kysymyksiä mukailtiin niin, että ne vastasivat tämän opinnäytetyön tutkimuksen teoriaa, tutkimuskysymyksiä sekä tutkimuksen kohderyhmää. Puitetekijöitä mittaavia

kysymyksiä olivat kysymykset 4.- 12., välillisesti ohjaavia tekijöitä kysymykset 13.- 22., prosessitekijöitä kysymykset 23.- 32. ja vaikuttavuustekijöitä kysymykset 33.- 35.

Puitetekijöitä operationalisoitaessa ryhmän koostumusta mitattiin väittämillä, jotka koskivat ryhmän lapsilukumäärää. Ihmissuhteiden pysyvyyttä mitattiin väittämillä, jotka koskivat henkilökunnan tuttuutta ja pysyvyyttä. Fyysinen turvallisuus muutettiin väittämiksi, joissa käsiteltiin päiväkodin sisätilojen ja ulkotilojen turvallisuutta. Tilojen toimivuutta mitattiin väittämillä, jotka koskivat vanhempien ja henkilökunnan yhteisiin keskusteluihin sopivia tiloja sekä mahdollistavatko tilat toiminnan ja leikin.

Välillisesti ohjaaviin tekijöihin lukeutuvat henkilöstön ja vanhempien välinen kasvatusyhteistyö, varhaiskasvatustyöskentely, henkilökunnan ammattitaito sekä työyhteisön toiminta ja tiedonkulku. Nämä käsitteet operationalisoitiin väittämiksi, jotka koskivat varhaiskasvatussuunnitelman laatimista, lapsen kehityksen ja kasvatuksen tukemista, yhteistyötä ja sen toimivuutta perheen ja henkilökunnan kesken sekä tiedottamista lapsen hoitopäivästä sekä muista päivähoitoon liittyvistä tiedotettavista asioista.

Prosessitekijät koostuvat vuorovaikutussuhteista, lapsilähtöisestä toiminnasta sekä toiminnan suunnittelusta ja arvioinnista. Nämä käsitteet operationalisoitiin väittämiksi, jotka käsittelevät päiväkodin toimintaa suhteessa lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa sovittuihin tavoitteisiin, lapsen perustarpeista huolehtimisesta, henkilökunnan tarjoamasta läheisyydestä ja hellyydestä, vertaissuhteista sekä leikkimisestä.

Vaikuttavuustekijät muodostuvat lapsen myönteisistä kokemuksista päivähoitoon, lapsen kasvusta, kehityksestä ja oppimisesta sekä vanhempien tyytyväisyydestä päivähoitoon. Käsitteet operationalisoitiin väittämiksi, joissa käsiteltiin lapsen menemistä ja jäämistä päivähoitoon, lapsen tuntemuksia lasten ja aikuisten keskuudessa, lapsen myönteisyyttä päivähoitoa kohtaan sekä vanhempien tyytyväisyyttä saamaansa päivähoitopalveluun.

4.2 Strukturoitu kyselylomake

Strukturoidussa kyselylomakkeessa vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi valittu. Lomakkeen kysymyksiä ovat vaihtoehtokysymykset sekä erilaiset asteikkokysymykset. (Kananen 2008, 26.) Asteikkoa, jonka avulla mitataan henkilön mielipidettä jostakin ilmiöstä, kutsutaan asenneasteikoksi. Likertin asteikko on tällainen asenneasteikko, joka on yleisesti käytetty mielipideasteikko. (Vilkkä 2007, 45–46.) Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa avoimesti mielipiteensä, kun taas strukturoidun kysymyksen vastausvaihtoehto on rajatumpi (Hirsjärvi 2007, 196).

Tässä tutkimuksessa aineistonhankintamenetelmänä oli strukturoitu kyselylomake, jossa mitattavat asiat oli muodostettu väittämiksi. Lomake sisälsi 35 väittämää sekä yhden avoimen kysymyksen. Mitattaessa vastaajien mielipide-eroja käytettiin viisiportaista asenneasteikkoa, jonka vastausvaihtoehdot olivat ”täysin samaa mieltä”, ”osittain samaa mieltä”, ”en osaa sanoa”, ”osittain samaa mieltä” sekä ”täysin eri mieltä”. Kyselylomakkeen avoimena kysymyksenä oli ”halutessanne voitte kirjoittaa tähän kohtaan kehittämisideoita, ruusuja tai risuja saamastanne päivähoitopalvelusta”.

Strukturoitu kyselylomake valikoitui tämän opinnäytetyön aineistonhankintamenetelmäksi, koska sen avulla saadaan kerättyä vanhemmilta tutkimuksen kannalta merkityksellistä tietoa ja tämä tieto saadaan mitattavaan ja numeeriseen muotoon. Aineistonhankintamenetelmänä strukturoidun kyselylomakkeen käyttö on perusteltua sekä tarkoituksenmukaista ottaen huomioon myös käytettävissä oleva aika. Likertin asteikkoa käytettiin vastausvaihtoehtona, jotta saatiin vanhempien näkemykset ja kokemukset tutkijoiden tietoon. Avoimen kysymyksen tarkoituksena oli antaa vanhemmille mahdollisuus oman mielipiteen ilmaisuun omin sanoin.

4.3 Lomakkeen esitestaaminen

Operationalisoinnin, kysymysten asettelun ja vastausvaihtoehtojen valinnan, jälkeen kyselylomake on esitestattava. Lomakkeen esitestaus voidaan suorittaa niin, että vastaajina ovat asiantuntijat, perusjoukkoon kuuluvat tai saman taustan omaavat henkilöt. Esitestaamisen avulla arvioidaan tutkimuksen mittarina toimivan kyselylomakkeen toimivuutta suhteessa tutkimusongelmaan.

Testaamisen tarkoitus on selvittää puuttuuko lomakkeesta olennaisia kysymyksiä, onko kysymykset tutkimuksen kannalta tarpeellisia sekä mittaavatko kysymykset sitä mitä halutaan mitata. Esitestauksella varmistetaan myös, että kysymykset ovat täsmällisiä, yksiselitteisiä ja selkeitä. (Vilka 2007, 78.) Tämän tutkimuksen kyselylomake esitestattiin kolmella eri tavalla, jotta varmistuttiin lomakkeen toimivuudesta. Lomake toimitettiin ensimmäiseksi päiväkotiin, jossa tutkimus tulitaisiin suorittamaan. Kyseisen päiväkodin henkilökunta arvioi lomaketta ja esitti siihen kehittämisideoita. Opinnäytetyön suunnitelmaseminaariin valmistettiin alustava kyselylomake, joka oli muokattu päiväkodin henkilökunnan kehittämis ehdotusten mukaan. Suunnitelmaseminaarissa ohjaava opettaja, opinnäytetyön opponoijat ja seminaariyleisö arvioivat ja kommentoivat alustavaa lomaketta. Lomakkeeseen tehtiin suunnitelmaseminaarin jälkeen muutoksia ja uudistettu lomake esitestattiin kohderyhmän kanssa samankaltaisen taustan omaavien kolmen henkilön toimesta. Tämän tutkimuksen mittarina toimiva kyselylomake testattiin usean eri toimijan toimesta ennen varsinaisen kyselyn suorittamista.

4.4 Kohderyhmä ja aineistonhankinta

Tutkimusta tehtäessä on rajattava ja määriteltävä tarkasti perusjoukko eli kohderyhmä, josta halutaan tehdä päätelmiä. Kokonaistutkimusta tehtäessä kaikki perusjoukon tilastoyksiköt mitataan. (Kananen 2008,70.) Tämän tutkimuksen kohderyhmänä olivat hollolalaisen päivähoitoyksikön palveluita käyttävät vanhemmat, jotka muodostivat tutkimuksen perusjoukon.

Kyselylomakkeita jaettiin päivähoitossa olevien lasten lukumäärän (56) mukaan, jotta vanhemmilla mahdollistui vastaaminen yksilöllisesti kunkin lapsen osalta. Jakamalla lomakkeita lapsilukumäärän mukaan oli tavoitteena saada yksityiskohtaisempi ja laajempi kuva vanhempien näkemyksistä koskien päivähoiton laatua. Päivähoitoyksikön asiakkaina oli 35 perhettä, joille jaettiin yhteensä 56 kyselylomaketta. Kyselylomakkeet ja saatekirjeet (liite 2) toimitettiin päiväkotiin suunnitteluseminaarin jälkeen viikolla 11. Vastaukset palautettiin nimettöminä suljetuissa kirjekuorissa. Vanhemmille annettiin vastausaikaa viikko ja vastausaikaa jatkettiin toisella viikolla. Ensimmäisen viikon aikana vastauksia palautettiin 24 kappaletta ja yhteensä vastauksia palautettiin 28 kappaletta.

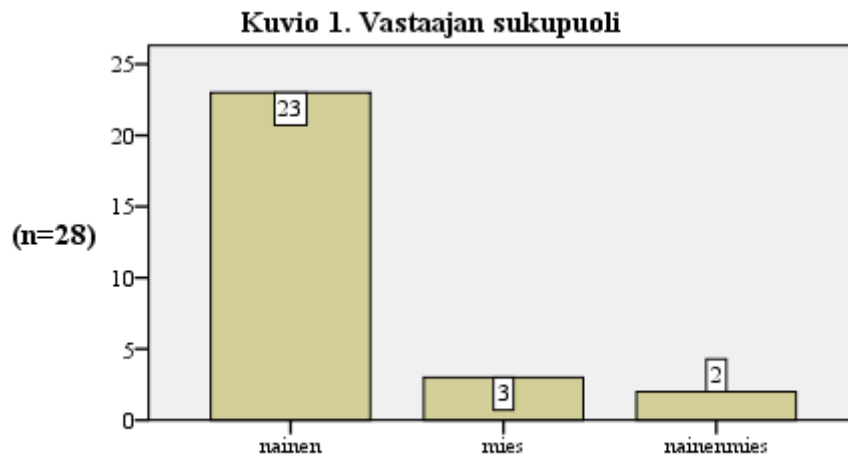
4.5 Aineistonanalysointi

Aineisto analysoitiin SPSS- tilastointiohjelmaa käyttäen. Ohjelman avulla saatiin tietoa vastausten lukumäärästä ja mielipiteiden jakautumisesta Likertin- asteikolle. Tulokset analysoitiin väittämittäin ja jokaisesta näistä muodostettiin pylväsdiagrammit havainnollistamaan vastausten jakaantumista. Kyselylomakkeen väittämät muodostettiin niin, että vastausvaihtoehto ”Täysin samaa mieltä” tulkittiin päivähoiton laatua arvioitaessa vanhempien olevan tyytyväisiä väittämän osoittamaan asiaan, eli laadun kokemisen hyväksi. Vastajaan vastatessa hänen olevan ”Täysin eri mieltä” tulkittiin vastaus siten, että vastaaja oli tyytymätön kyseiseen väittämän osoittamaan asiaan. Vastausten perusteella tehtiin tulkintoja siitä, miten mielipiteet ovat sijoittuneet Likertin-asteikolle.

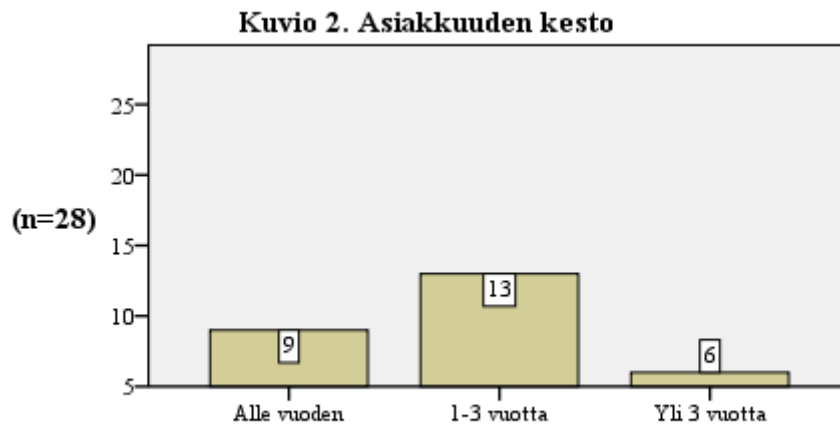
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Taustatiedot

Tässä tutkimuksessa jaettiin 35: lle päivähoitoyksikön asiakasperheelle lapsilukumäärän mukaisesti yhteensä 56 kappaletta kyselylomakkeita. Näistä lomakkeista palautettiin 28 kappaletta, joten puolet vanhemmista osallistui kyselyyn. Alla olevasta kuviosta (Kuvio 1.) on nähtävissä, että suurin osa vastaajista (23) oli naisia. Kahteen lomakkeeseen oli vastaajina toimineet vanhemmat yhdessä ja miesten osuus vastaajista oli kolme.



Kuviosta 2 on nähtävissä vanhempien asiakkuuden kesto jaoteltuna kolmeen eri luokkaan. Suurin osa (13) vastaajista oli ollut kyseisen päivähoitoyksikön asiakkaina 1-3 vuotta. Alle vuoden asiakkuussuhteessa olleita oli noin kolmannes (9) vastaajista. Yli kolme vuotta asiakassuhteessa olleita oli kuusi kyselyyn vastanneista.

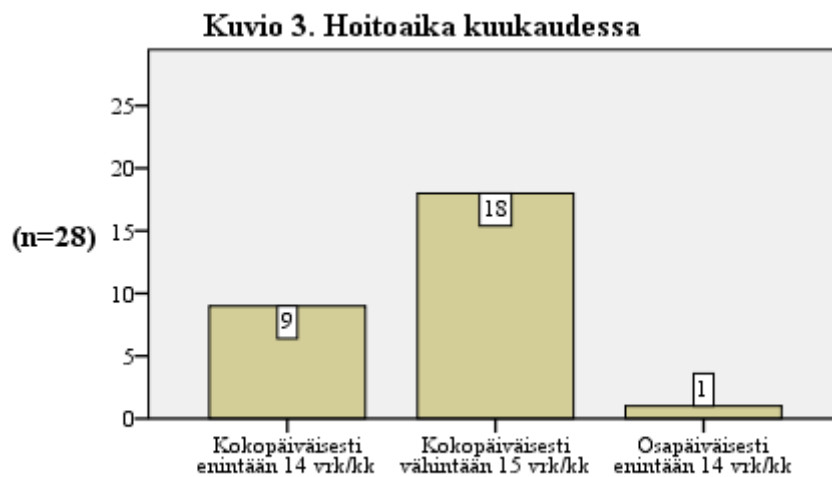


Tarkasteltaessa asiakkuuden keston ja asiakastyytyväisyyden riippuvuutta toisistaan (Taulukko 2.) oli suurin osa (22) vastaajista, riippumatta hoitosuhteen kestosta, täysin samaa mieltä tyytyväisyydestään päivähoitoa kohtaan. Osittain samaa mieltä väitteestä ”Olette tyytyväinen lapsenne saamaan hoitoon päiväkodissa” oli kuusi vanhempaa.

TAULUKKO 2. Asiakkuuden kesto (v) suhteessa vanhempien tyytyväisyyteen päivähoitopalveluun.

		Olette tyytyväinen lapsenne saamaan hoitoon päiväkodissa		yhteensä (n)
		Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	
Asiakkuuden kesto	Alle vuoden	6	3	9
	1-3 vuotta	10	3	13
	Yli 3 vuotta	6	0	6
		22	6	28

Päivähoitoa järjestetään kokopäiväisesti sekä osapäiväisesti. Tämän lisäksi vanhemmat voivat valita lastensa hoitopäivien lukumäärän kuukaudessa. Lisäksi vanhemmat voivat valita tarvitsemansa lapsen hoitopäivän pituuden, joka voi olla yli tai alle viisi tuntia vuorokaudessa. (Hollola 2012.) Alla olevasta kuviosta (Kuvio 3) voidaan todeta suurimman osan vastaajista käyttävän päivähoitopalvelua kokopäiväisesti vähintään 15 vuorokautta kuukaudessa. Heidän osuutensa oli yli puolet (18) vastaajista. Noin kolmannes (9) vastaajaa oli valinnut lapsensa hoitopäivien lukumääräksi kokopäiväisesti yli viisi tuntia päivässä, mutta enintään 14 vuorokautta kuukaudessa. Kolme vanhempaa käytti päivähoitopalvelua osapäiväisesti, alle viisi tuntia vuorokaudessa ja enintään 14 vuorokautta kuukaudessa. Vastaajien joukossa ei ollut sellaisia henkilöitä, jotka olisivat käyttäneet palveluita osapäiväisesti vähintään 15 vuorokautta kuukaudessa.

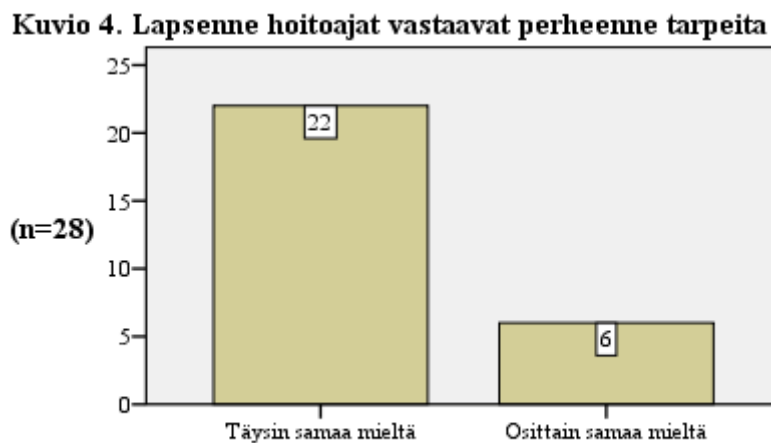


5.2 Varhaiskasvatuksen laatutekijät

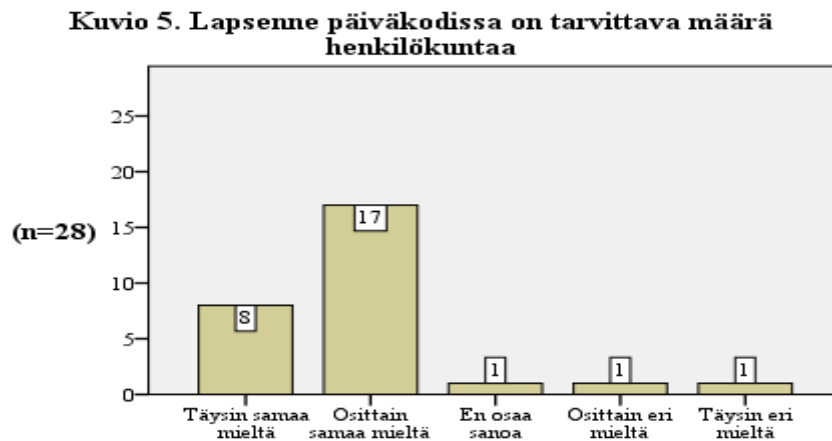
Puite-, välillisiä-, prosessi- ja vaikuttavuustekijöitä tarkastellaan yksittäin jokaisen väittämän kohdalta. Kyselylomake sisälsi 35 väittämää, joihin jokaiseen saatiin 28 vastausta (n=28). Kuvioista 4.- 35. ilmenee vastaajien vastaukset lukumäärittäin ilmaistuna.

5.2.1 Puitetekijät

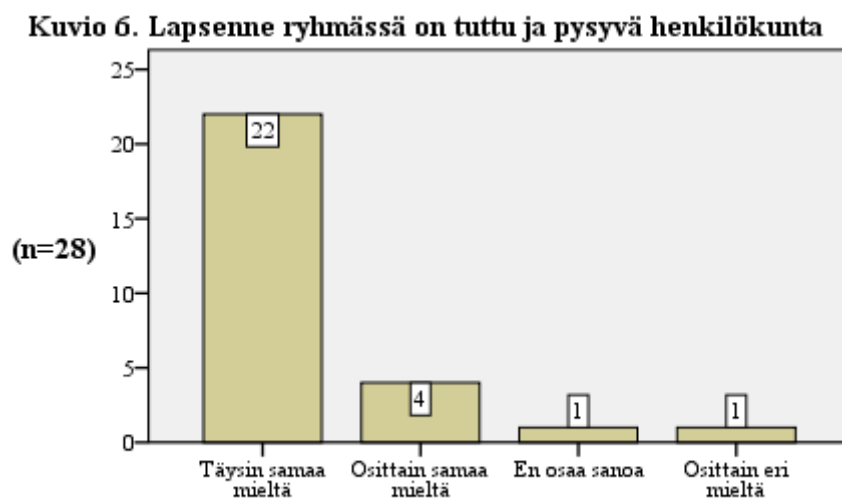
Puitetekijöitä mittaavia väittämiä olivat 4. - 12. Väittämästä ”Lapsenne hoitoajat vastaavat perheenne tarpeita” vastaajista suurin osa (22) oli täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä väittämästä oli 6 henkilöä.(Kuvio 4.)



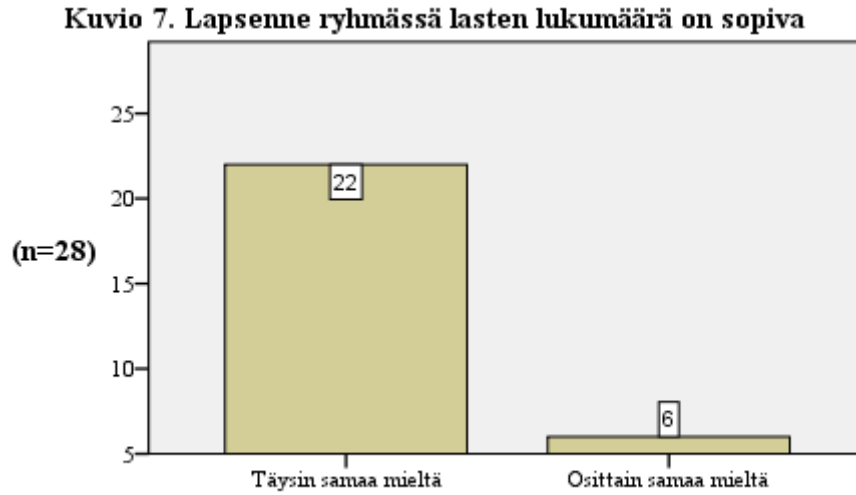
Väittämästä ” Lapsenne päiväkodissa on tarvittava määrä henkilökuntaa” vastaajista kahdeksan oli väittämästä täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä oli 17 vastaajaa. Väittämään ei osannut sanoa mielipidettään yksi vastaaja, osittain eri mieltä väittämästä oli yksi vastaajista sekä täysin eri mieltä oli yksi vastaaja. (Kuvio5.)



Väittämästä ” Lapsenne ryhmässä on tuttu ja pysyvä henkilökunta” täysin samaa mieltä oli suurin osa (22) vastaajista. Osittain samaa mieltä väittämästä oli neljä vastaajaa. Yksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään ja osittain eri mieltä väittämästä oli yksi vastaaja. (Kuvio 6.)



Väittämästä ”Lapsenne ryhmässä lasten lukumäärä on sopiva” suurin osa vastaajista (22) oli täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä väittämästä oli kuusi vastaajaa. (Kuvio 7.)

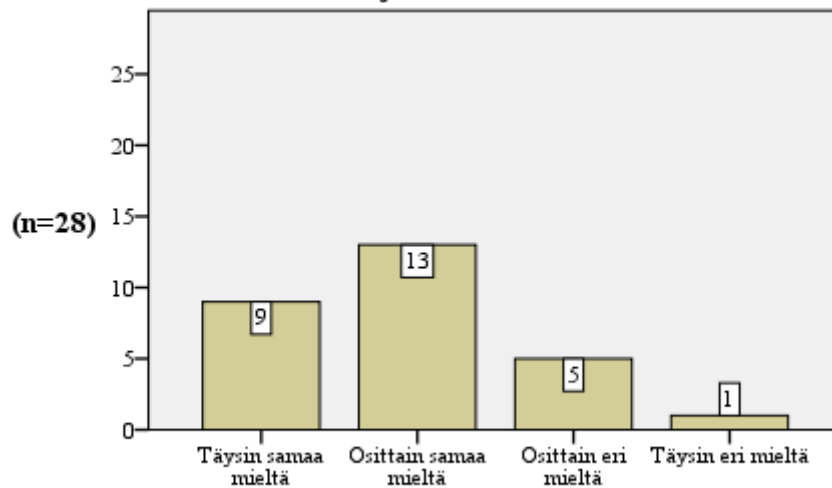


Väittämään ”Päiväkodin sisätilat ovat turvallisia” 11 vastaajaa vastasi olevansa täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä oli 12 vastaajaa. Vastaajista yksi ei osannut ilmaista mielipidettään ja neljä vastaajaa oli väittämästä osittain eri mieltä. (Kuvio 8.)



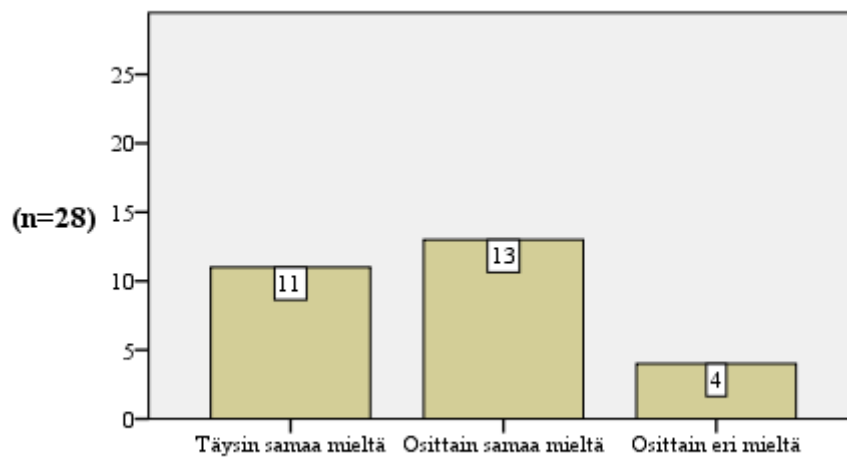
Väittämästä ”Päiväkodin sisätilat mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan” täysin samaa mieltä oli yhdeksän vastaajaa. Osittain samaa mieltä väittämästä oli 13 vastaajaa. Vastaajista viisi oli väittämän kanssa osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä yksi vastaaja. (Kuvio 9.)

Kuvio 9. Päiväkodin sisätilat mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan



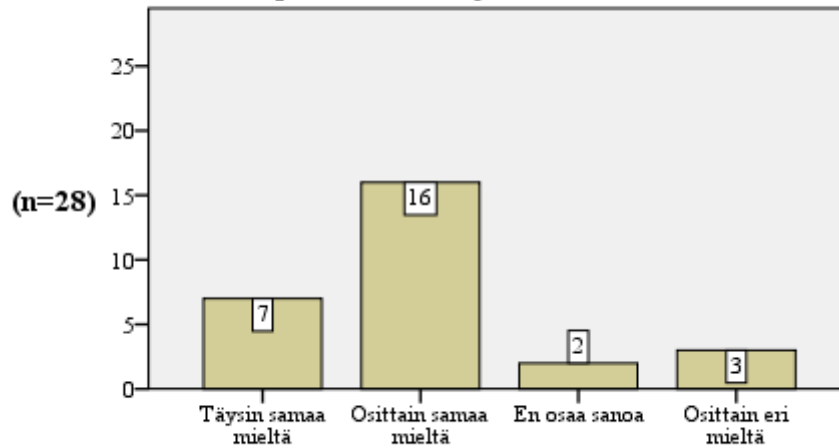
Väittämästä ”Päiväkodin ulkotilat ovat turvallisia” vastaajista 11 oli täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä oli 13 vastaajaa. Osittain eri mieltä väittämästä oli neljä vastaajaa. (Kuvio 10.)

10. Päiväkodin ulkotilat ovat turvallisia



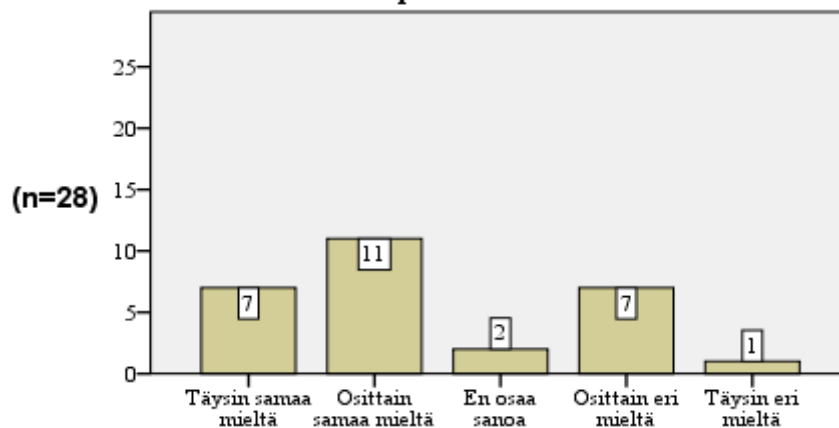
Väittämään ” Pihavälineet ovat turvallisia ja mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan” vastaajista seitsemän vastasi olevansa täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä oli 16 vastaajaa. Väitteeseen ei osannut sanoa mielipidettään kaksi vastaajaa sekä osittain eri mieltä väittämästä oli kolme vastaajaa. (Kuvio 11.)

Kuvio 11. Pihavälineet ovat turvallisia ja mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan



”Vanhempien ja henkilöstön yhteisiin keskusteluihin on sopivat tilat” – väitteeseen vastaajista seitsemän vastasi olevansa täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä sopivista tiloista oli 11 vastaajaa. Mielipidettään väitteestä ei osannut sanoa kaksi vastaajista. Vastaajista seitsemän oli väitteestä osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä oli yksi vastaaja. (Kuvio 12.)

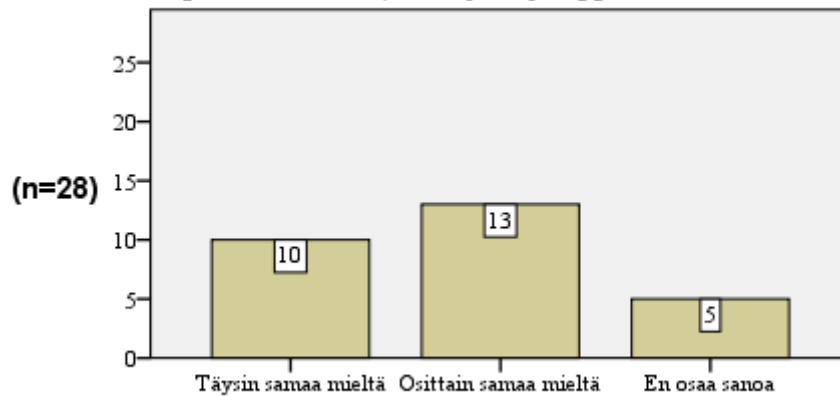
Kuvio 12. Vanhempien ja henkilöstön yhteisiin keskusteluihin on sopivat tilat



5.2.2 Välillisesti ohjaavat tekijät

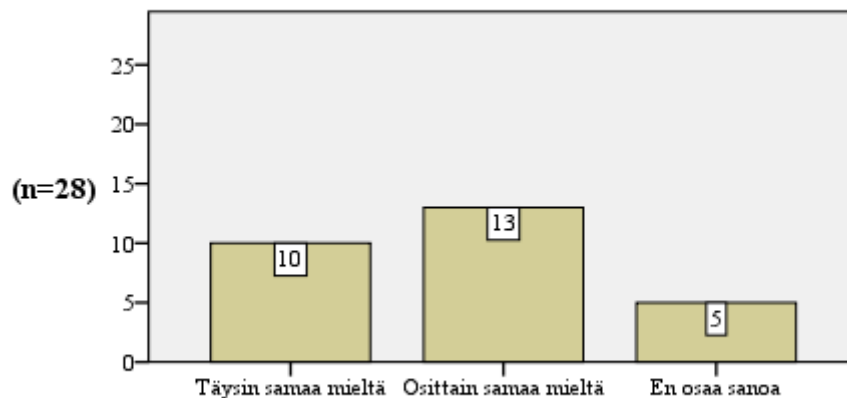
Välillisesti ohjaavia tekijöitä mitattiin väittämällä 13.- 22. Väittämästä ”Varhaiskasvatussuunnitelman laatiminen tukee lapsenne kasvua, kehitystä ja oppimista” täysin samaa mieltä oli kymmenen vastaajaa. Osittain samaa mieltä vastaajista oli 13 ja viisi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään.(Kuvio 13.)

Kuvio 13. Varhaiskasvatussuunnitelman laatiminen tukee lapsenne kasvua, kehitystä ja oppimista



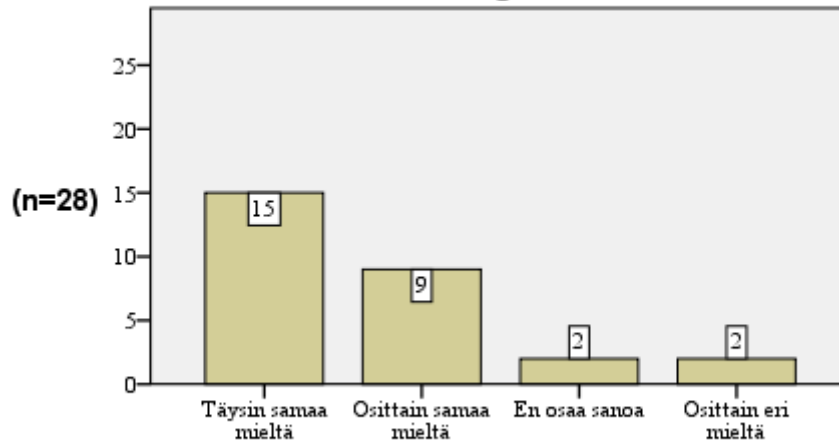
”Päiväkodin toiminnassa huomioidaan lapsenne varhaiskasvatussuunnitelmassa sovitut tavoitteet”- väitteestä täysin samaa mieltä oli vastaajista kymmenen. Osittain eri mieltä väittämästä oli 13, mielipidettään väittämästä ei osannut ilmaista viisi vastaajaa. (Kuvio 14.)

Kuvio 14. Päiväkodin toiminnassa huomioidaan lapsenne varhaiskasvatussuunnitelmassa sovitut tavoitteet



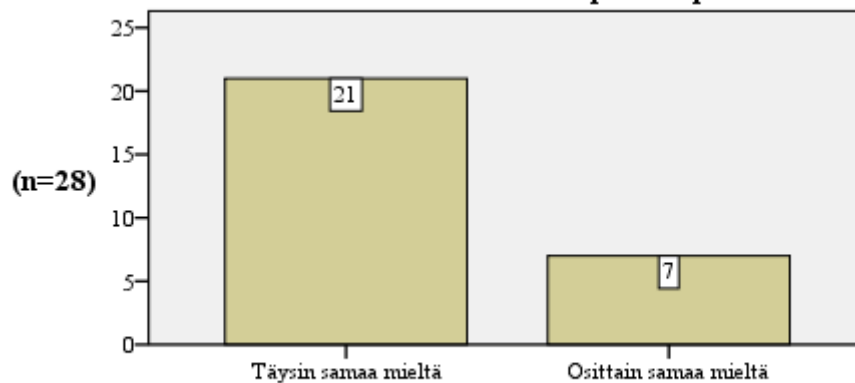
Väitteestä ” Saatte tietoa lapsenne kehityksestä ja kasvatuksesta sekä tukea mahdollisiin ongelmatilanteisiin” suurin osa (15) vastaajista oli täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä vastaajista oli yhdeksän. Mielipidettään asiasta ei osannut sanoa kaksi vastaajaa ja osittain eri mieltä väittämästä oli kaksi vastaajaa. (Kuvio 15.)

Kuvio 15. Saatte tietoa lapsenne kehityksestä ja kasvatuksesta sekä tukea mahdollisiin ongelmatilanteisiin

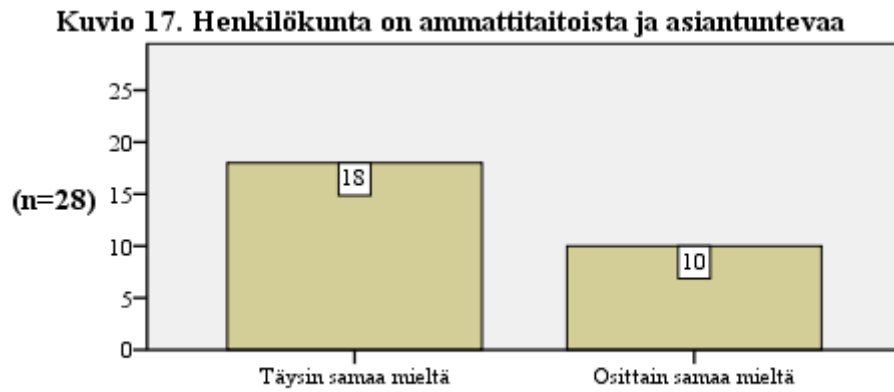


Väittämästä ” Tunnette olevanne tervetullut lapsenne päiväkotiin” suurin osa (21) vastaajista oli väitteestä täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä vastaajista oli seitsemän vanhempaa. (Kuvio 16.)

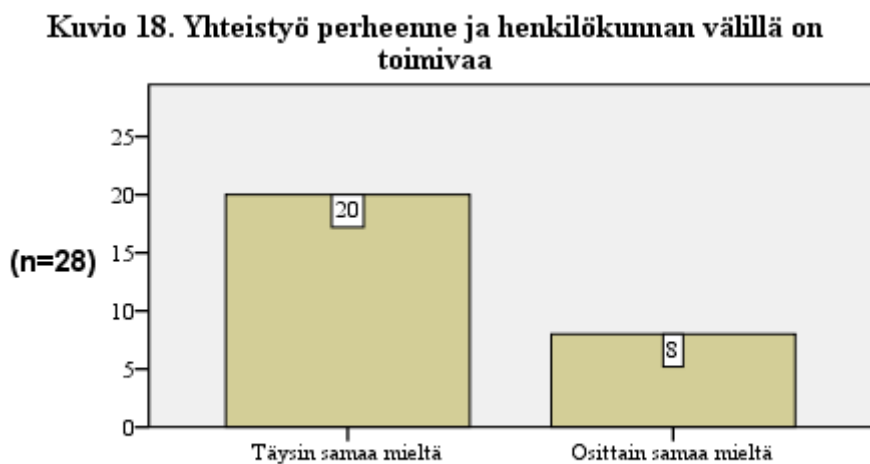
Kuvio 16. Tunnette olevanne tervetullut lapsenne päiväkotiin



Väittämästä ” Henkilökunta on ammattitaitoista ja asiantuntevaa” täysin samaa mieltä oli 18 vastaajaa. Osittain samaa mieltä oli kymmenen vastaajaa.(Kuvio 17.)

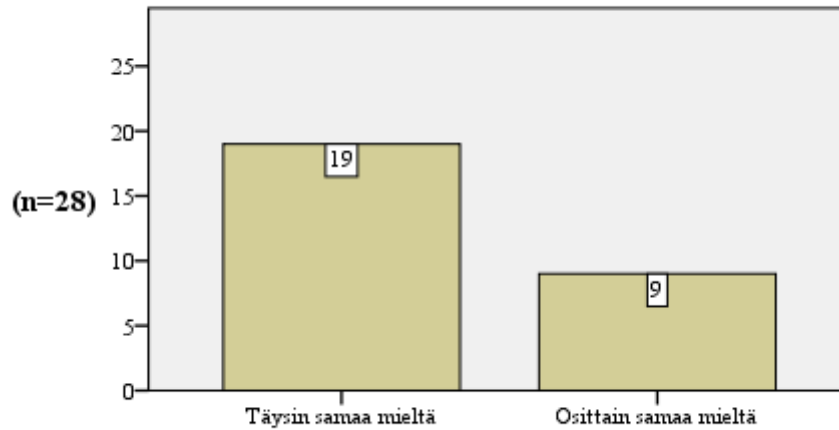


Väitteeseen ” Yhteistyö perheen ja henkilökunnan välillä on toimivaa” suurin osa (20) vastasi olevansa täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä oli kahdeksan vastaajaa. (Kuvio 18.)



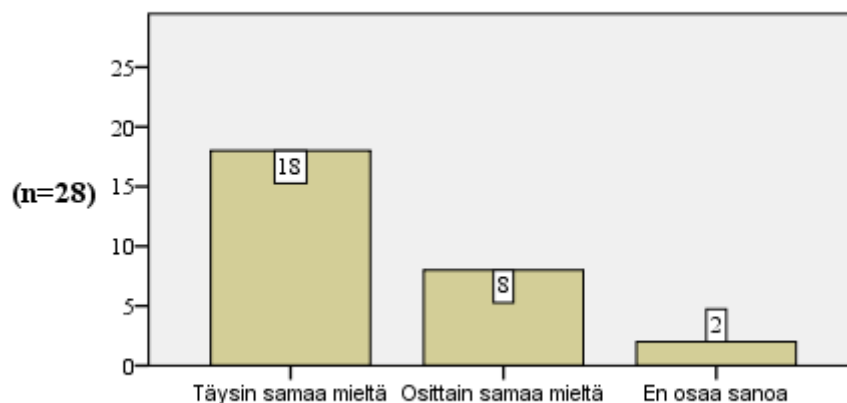
Väitteeseen ” Perheenne ja hoitohenkilöstön välillä vallitsee keskinäinen luottamus” vastaajista 19 ilmaisi olevansa täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä väittämästä oli yhdeksän vastaajaa.(Kuvio 19.)

Kuvio 19. Perheenne ja hoitohenkilöstön välillä vallitsee keskinäinen luottamus

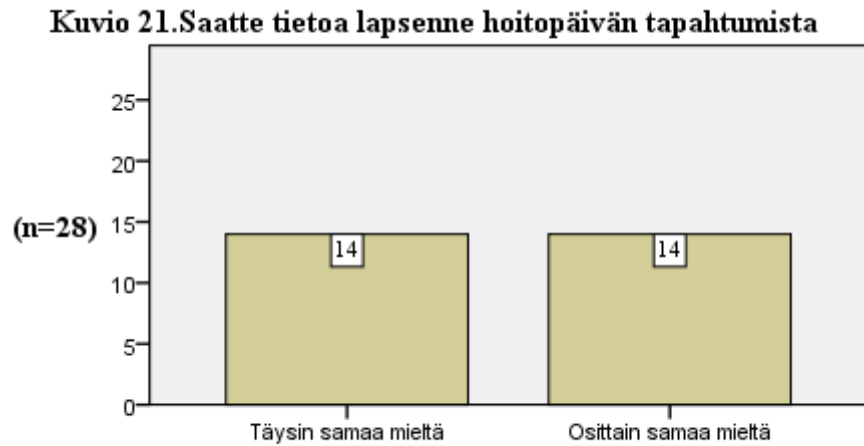


”Vanhempien ja hoitohenkilöstön välisiin keskusteluihin on mahdollisuus”-väitteestä täysin samaa mieltä oli 18 vastaajaa ja osittain samaa mieltä oli kahdeksan vastaajaa. Kaksi vastaajista ei ollut osannut sanoa mielipidettään väittämästä.(Kuvio 20.)

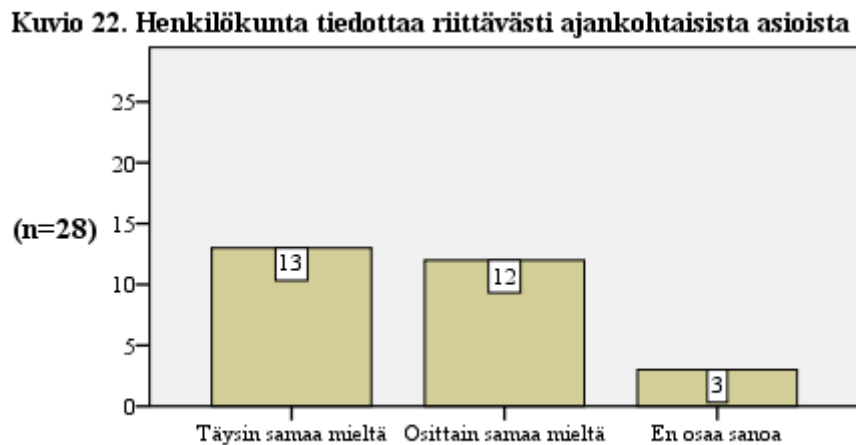
Kuvio 20. Vanhempien ja hoitohenkilöstön välisiin keskusteluihin on mahdollisuus



”Saatte tietoa lapsenne hoitopäivän tapahtumista”- väittämä oli jakaantunut tasaisesti vastaajien kesken. Puolet vastaajista (14) oli väitteestä täysin samaa mieltä ja puolet (14) vastaajista osittain samaa mieltä. (Kuvio 21.)



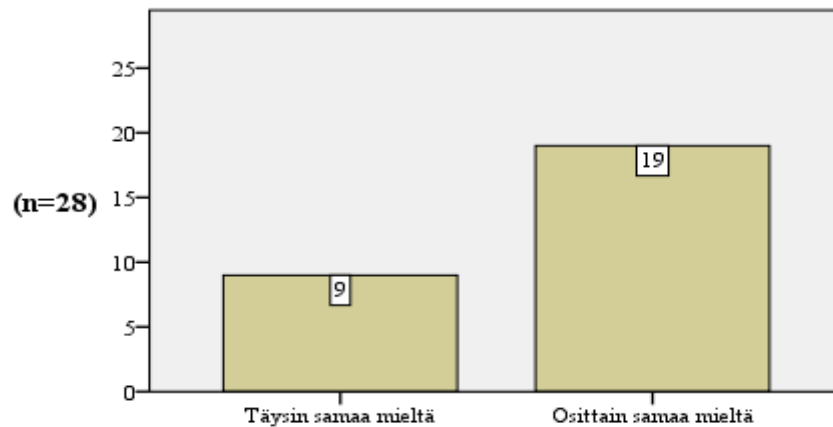
Väittämästä ” Henkilökunta tiedottaa riittävästi ajankohtaisista asioista” 13 vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Vastaajista 12 oli osittain samaa mieltä ja mielipidettään väittämästä ei osannut sanoa kolme vastaajaa. (Kuvio 22.)



5.2.3 Prosessitekijät

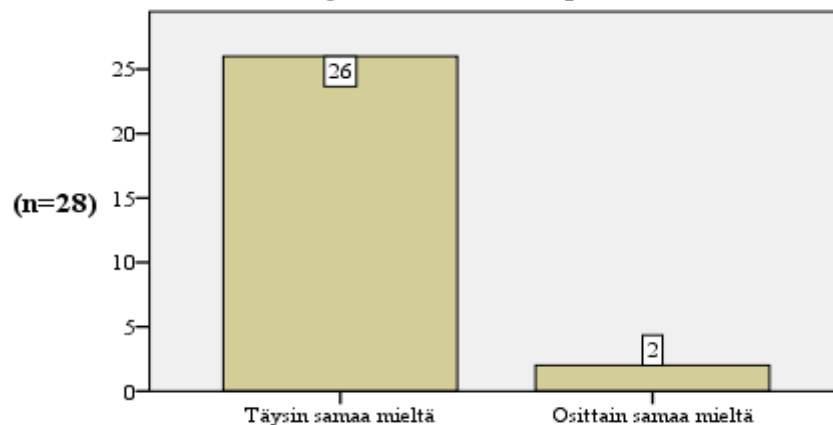
Väittämät 23.- 32. koskivat prosessitekijöitä. Yhdeksän vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämästä ”Lapsenne sopivasta säänmukaisesta vaatetuksesta huolehditaan päiväkodissa”. Suurin osa (19) vastanneista oli väittämästä osittain samaa mieltä.(Kuvio 23.)

Kuvio 23. Lapsenne sopivasta säänmukaisesta vaatetuksesta huolehditaan päiväkodissa



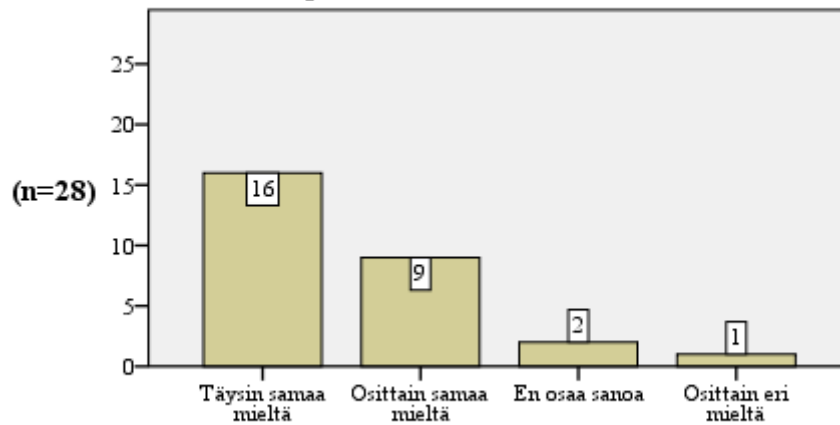
Väitteeseen ” Lapsellenne on järjestetty päivittäin liikuntaa, ulkoilua ja mahdollisuus lepoon” lähes kaikki (26) vastanneista vastasi olevansa täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä oli kaksi vastaajaa.(Kuvio 24.)

Kuvio 24. Lapsellenne on järjestetty päivittäin liikuntaa, ulkoilua ja mahdollisuus lepoon



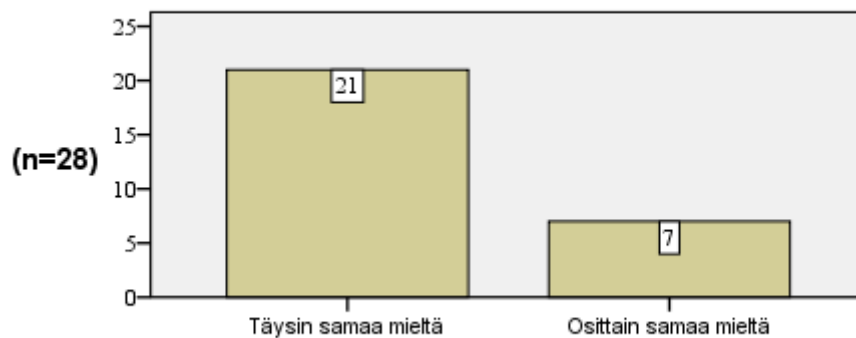
Väitteestä ”Lapsenne hoitopaikan lepojärjestelyissä on huomioitu perheen toiveet” täysin samaa mieltä oli 16 vastaajaa. Osittain samaa mieltä väitteestä oli yhdeksän vastanneista. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään väitteestä ja osittain eri mieltä oli yksi vastaaja. (Kuvio 25.)

Kuvio 25. Lapsenne hoitopaikan lepojärjestelyissä on huomioitu perheen toiveet



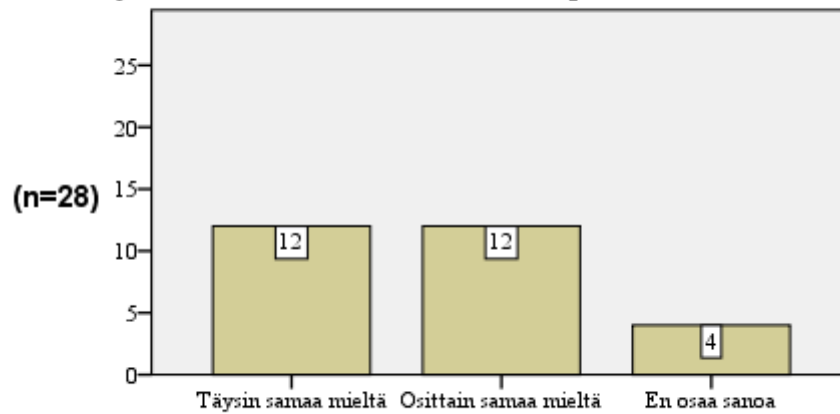
”Päiväkodissa on myönteinen ja kannustava ilmapiiri”- väitteeseen suurin osa (21) vastasi olevansa täysin samaa mieltä väittämästä ja seitsemän henkilöä vastasi olevansa osittain samaa mieltä.(Kuvio 26.)

Kuvio 26. Päiväkodissa on myönteinen ja kannustava ilmapiiri



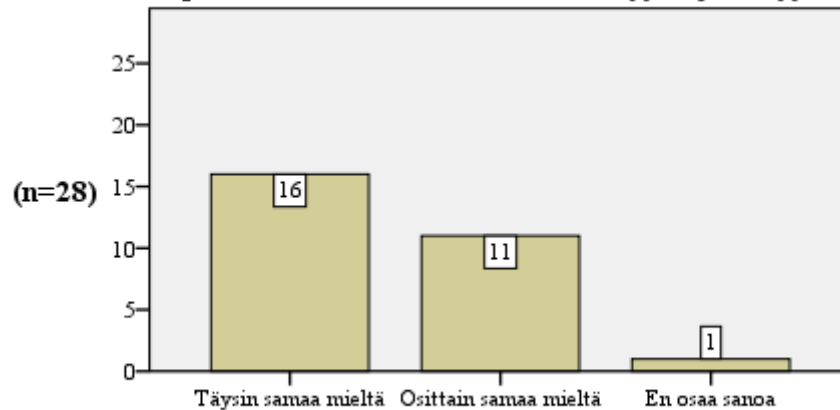
Väittämään ” Lapsenne kiinnostuksen kohteet ja hänelle merkitykselliset asiat otetaan huomioon päivän toiminnassa” ei osannut sanoa mielipidettään neljä vastaajaa. Vastaukset, vaihtoehtojen täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä, jakaantuivat tasaisesti kummankin vaihtoehdon saadessa 12 vastausta. (Kuvio 27.)

Kuvio 27. Lapsenne kiinnostuksen kohteet ja hänelle merkitykselliset asiat otetaan huomioon päivän toiminnassa



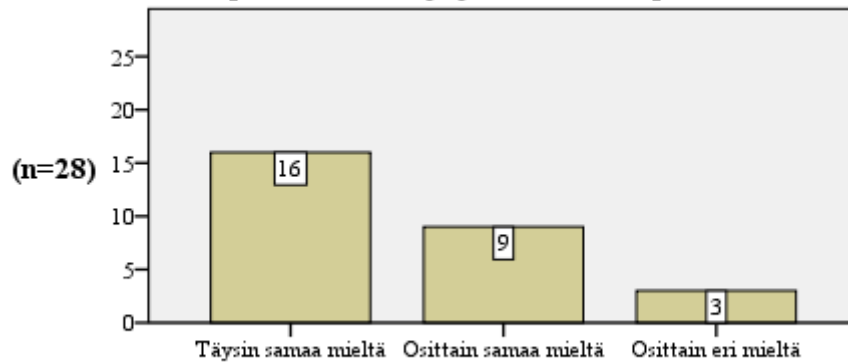
Kysyttäessä vanhempien mielipidettä väittämään ” Lapsenne saa henkilökunnalta läheisyyttä ja hellyyttä” vastaajista 16 oli väittämästä täysin samaa mieltä ja 11 vastaajaa oli osittain samaa mieltä. Yksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään väittämästä.(Kuvio 28.)

Kuvio 28. Lapsenne saa henkilökunnalta läheisyyttä ja hellyyttä



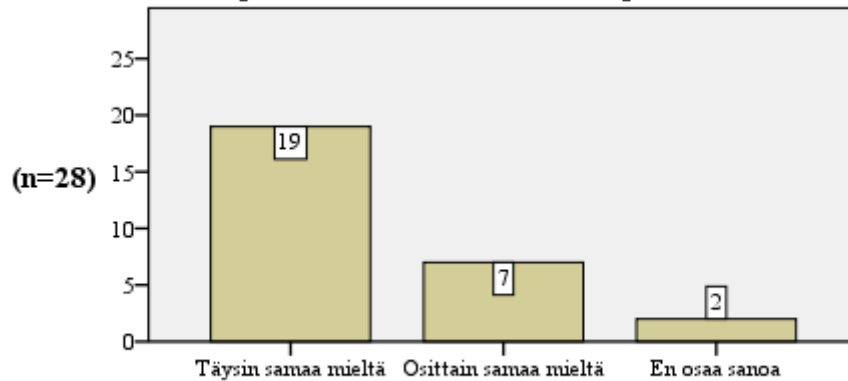
” Lapsenne menee ja jää mielellään päiväkotiin”- väittämään yli puolet (16) vastaajista oli vastannut olevansa täysin samaa mieltä väittämästä. Yhdeksän vastaajaa oli osittain samaa mieltä ja kolme osittain eri mieltä väittämästä.(Kuvio29.)

Kuvio 29. Lapsenne menee ja jää mielellään päiväkotiin

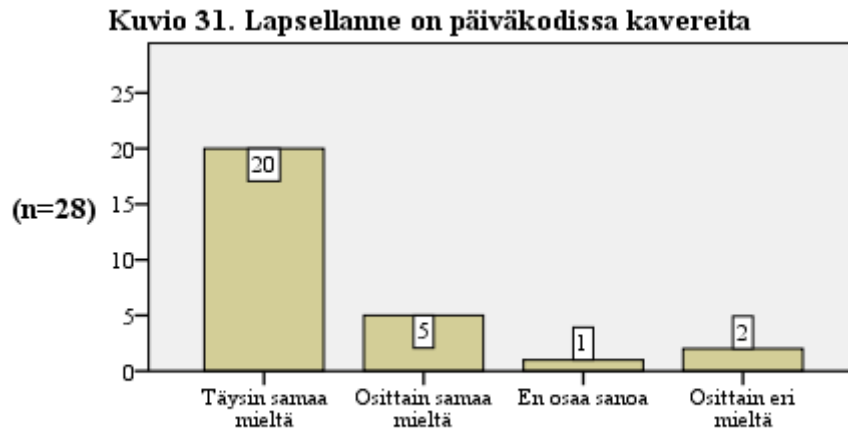


Väittämästä ” Lapsenne saa leikkiä riittävästi päiväkodissa” vanhemmat olivat suurilta osin (19) täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä oli seitsemän vastaajaa. Mielipidettään väittämästä ei osannut sanoa kaksi vastaajaa. (Kuvio 30.)

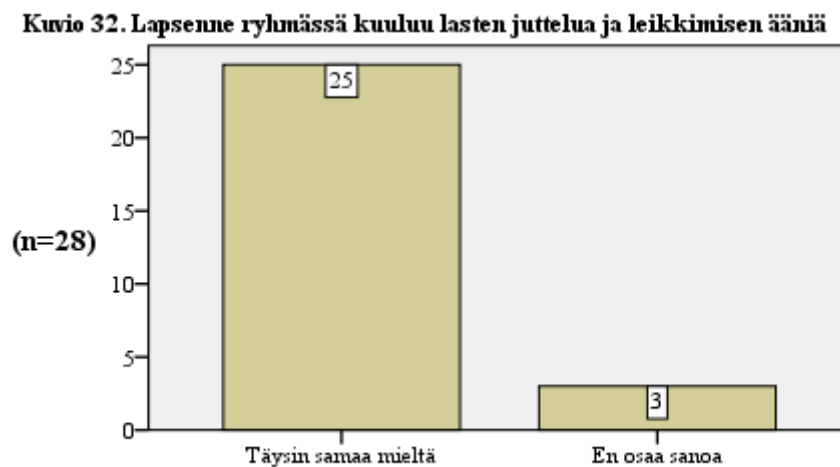
Kuvio 30. Lapsenne saa leikkiä riittävästi päiväkodissa



Vanhemmilta kysyttiin mielipidettä väittämään ” Lapsellanne on päiväkodissa kavereita”. Heistä suurin osa (20) oli väittämästä täysin samaa mieltä ja viisi vastaajaa oli osittain samaa mieltä. Osittain eri mieltä oli kaksi vanhempaa ja yksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään.(Kuvio 31.)

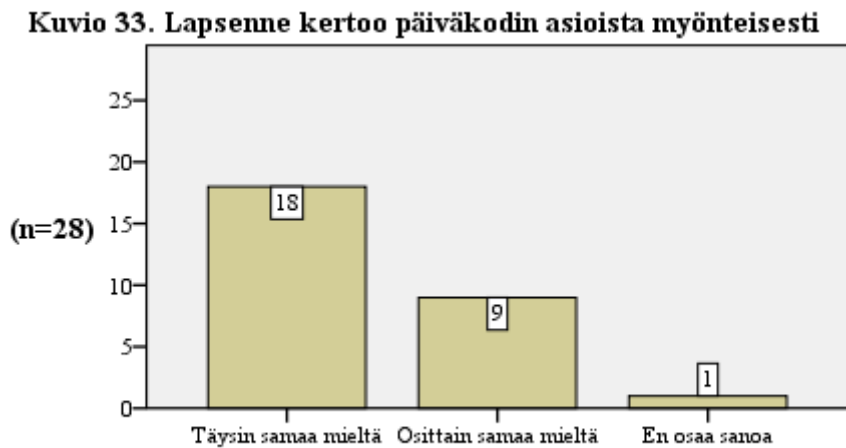


Väittämästä ” Lapsenne ryhmässä kuuluu lasten juttelua ja leikkimisen ääniä” vanhempien mielipiteet olivat suurilta osin yksimielisiä. 25 vanhempaa oli vastannut olevansa asiasta täysin samaa mieltä. Kolme vanhempaa ei osannut sanoa mielipidettään.(Kuvio32.)



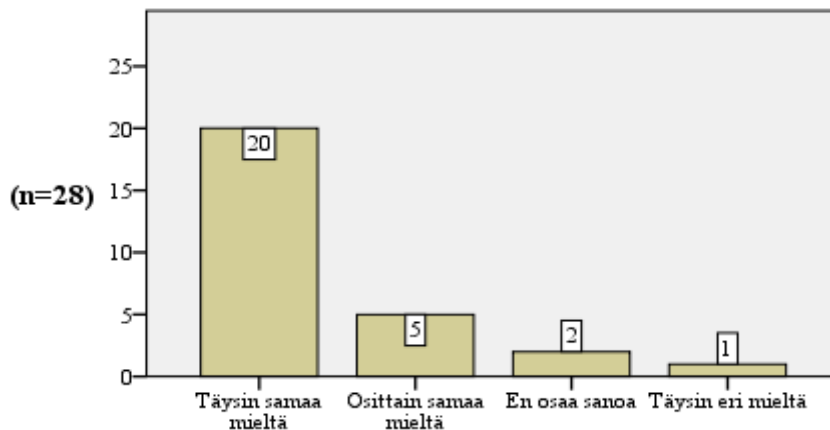
5.2.4 Vaikuttavuustekijät

Vaikuttavuustekijöitä mitattiin väittämällä 33- 35. Väittämään ” Lapsenne kertoo päiväkodin asioista myönteisesti” suurin osa (18) vastaajista vastasi olevansa täysin samaa mieltä väittämästä. Osittain samaa mieltä oli yhdeksän ja yksi vastaaja ei osannut sanoa mielipidettään. (Kuvio 33.)

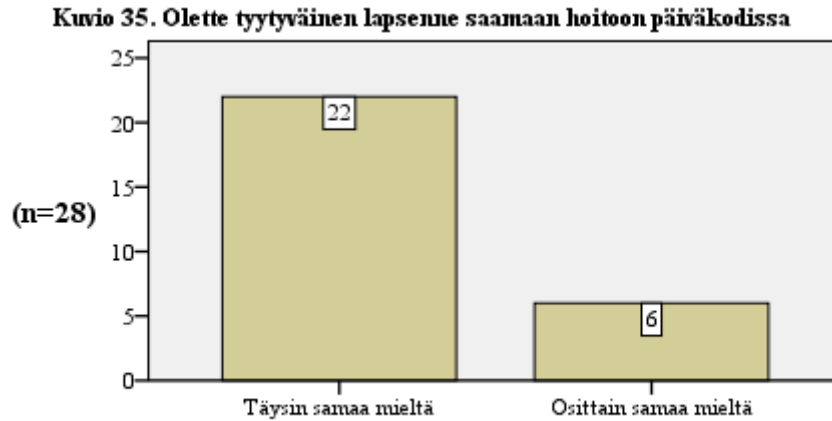


Vastaajista 20 vanhempaa oli täysin samaa mieltä väittämästä ” Lapsenne tuntee olevansa pidetty muiden lasten ja henkilökunnan keskuudessa”. Osittain samaa mieltä oli viisi vastaajaa ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään.(Kuvio 34.)

Kuvio 34. Lapsenne tuntee olevansa pidetty muiden lasten ja henkilökunnan keskuudessa



Kysyttäessä vanhemmilta mielipidettä väittämään ” Olette tyytyväinen lapsenne saamaan hoitoon päiväkodissa” olivat lähes kaikki (22) vanhemmat täysin samaa mieltä väittämästä ja kuusi vanhempaa oli osittain samaa mieltä. (Kuvio 35.)



5.2.5 Avoin kysymys

Kyselylomakkeen avoimeen kysymykseen ” Halutessanne voitte kirjoittaa tähän kohtaan kehittämisideoita, ruusuja tai risuja saamastanne päivähoitopalvelusta” saatiin vastaus kahdeksalta vanhemmalta. Vanhemmat käsittelivät vastauksissaan päiväkodin henkilökunnan ammattitaitoa, päiväkodin yleistä ilmapiiriä sekä tilojen toimivuutta. Kaksi vanhemmista käsitteli vastauksissaan henkilökuntaa. Vastauksiin oli kirjattu, että ” Henkilökunta on todella mukavaa” ja ”Iloinen ja ystävällinen henkilökunta”. Yksi vastaajista oli vastauksissaan tuonut ilmi päiväkodin ilmapiirin. Vastaaja kirjoitti, että ”Päiväkoti xxx ihanan pieni paikka ja siellä on lämmin ilmapiiri”. Yksi vanhemmista kirjoitti päiväkodista kokonaisuudessaan ilmaisten, että ”Päiväkoti xxx on loistava päiväkot”.

Kahden vastaajan vastaukset kohdentuivat päiväkodin tiloihin ja niiden käyttömahdollisuuksiin. Toinen vastaajista kirjoitti, että ” Piha-alueiden turvallisuus on hieman epäilyttävä talvella” ja toinen, että ”Ainoastaan tilat ovat mielestäni pienet ja epäkäytännölliset”. Yksi vastaajista toivoi päiväkodin kiinnostävän huomiota päivittäiseen tiedonkulkuun mainiten, että”Lapsen päiväkulusta haluttaisiin saada enemmän tietoa ja hoitajat voisivat kertoa lapsen päivästä oma-aloitteisesti enemmän”

6 TULOSTEN TARKASTELUA

Tämän tutkimuksen tarkoituksen oli kuvailla ja kartoittaa Hollolan kunnan erään päivähoitoyksikön palveluita käyttävien vanhempien kokemuksia ja näkemyksiä päivähoiton laadusta. Tutkimuksen tavoitteena oli arvioida päivähoiton laatua vanhempien näkökulmasta. Tutkimuksen avulla haluttiin nostaa esille vanhempien näkökulma päivähoiton laadusta.

Varhaiskasvatuksen ensisijainen päämäärä on lasten kokonaisvaltainen hyvinvointi. Hyvinvoinnin edistämiseksi on huolehdittava lapsen terveydestä, toimintakyvystä sekä lapsen perustarpeista. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 15.) Näiden tavoitteiden toteutumista arvioitiin vanhempien näkökulmasta laadunarviointimallin mukaisesti.

Vanhemmille osoitetuissa päivähoiton laatua mittaavissa tutkimuksissa on todettu vanhempien olevan suhteellisen tyytyväisiä päivähoiton toteutumiseen. Folque ym. (1996) & Melhuish (1993) toteavat, että vanhempien mielipiteet ovat sidoksissa laajempaan sosiaaliseen todellisuuteen. He tarkastelevat päivähoiton laatua ja lastensa tarpeita suhteessa koko perheen tarpeisiin ja elämisen kontekstiin. (Hujala & Parrila-Haapakoski 1998, 52.)

Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksista ilmeni vanhempien olevan tyytyväisiä lapsensa saamaan hoitoon päiväkodissa. Huomionarvoinen oli seikka, että yli kolmen vuoden hoitosuhteissa olleista kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä lapsensa saamaan hoitoon. Kaikista 28 vastaajista 22 vanhempaa olivat täysin samaa mieltä väitteestä ”Olette tyytyväinen lapsenne saamaan hoitoon päiväkodissa” ja kuusi vanhempaa oli väittämästä osittain samaa mieltä. Päivähoiton laatua arvioitaessa tämänkaltaista vastausta voidaan pitää erinomaisena pohdittaessa tutkimuskohteena olevan päivähoitoyksikön tuottaman palvelun laatua.

Vanhempien näkemyksiä ja kokemuksia tutkittiin tässä tutkimuksessa Laadun arviointimallin mukaisesti kunkin laatutekijän osalta erikseen. Puitetekijöiden laatua tarkasteltaessa tutkimustuloksissa ilmeni vanhempien olleen tyytyväisiä henkilökunnan määrään. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että vanhemmat ovat kokeneet henkilökunnan määrän riittämättömäksi erityisesti päiväkodissa olevien lasten osalta. (Kronqvist & Jokimies 2008, 32.) Tässä tutkimuksessa

vanhemmat kokivat sen sijaan puitetekijöihin sisältyvän henkilökunnan määrän olleen sopiva.

Henkilökunnan määrä ja ryhmäkoke ovat merkittäviä laadunmäärittäjiä, koska pienessä lapsiryhmässä työntekijä kykenee yksilöllisempään vuorovaikutukseen lapsen kanssa sekä on herkempi vastaamaan lapsen tarpeisiin. (Hujala ym. 1999, 86 -89.) Tutkimustuloksista nousi esiin, että vanhemmat eivät olleet täysin yksimielisiä lapsensa ryhmäkoon sopivuudesta. Eri vastausvaihtoehtojen välillä oli hajontaa kuitenkin niin, että suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä heidän lapsensa ryhmäkokoon. Kuuden vastaajan osalta oli havaittavissa tyytymättömyyttä ryhmäkokoon heidän ollessaan osittain samaa mieltä ryhmäkoon sopivuudesta.

Lapsi tarvitsee pysyvän hoitosuhteen aikuiseen kyetäkseen turvalliseen kiintymyssuhteeseen (Keltikangas- Järvinen 2010, 158.) Tämän vuoksi tutkimustulos, josta ilmeni vanhempien tyytyväisyys lapsensa ryhmän tuttuun ja pysyvään henkilökuntaan, on kyseisen päivähoitoyksikön tuottaman päivähoidon laatua pohdittaessa merkittävä laadun tekijä. Kasvua, kehitystä ja oppimista tukeva fyysinen ympäristö luo mahdollisuuden leikkiin, aktiiviseen liikkumiseen ja ympäristön tutkimiseen (Hujala ym. 1999, 96- 97). Vanhemmat arvioivat tutkimuksessa laadukkaalle tasolle päiväkodin sisätilojen ja ulkoilutilojen turvallisuuden sekä niiden tarjoaman mahdollisuuden monipuoliseen leikkiin ja toimintaan. Vanhempien näkemyksen mukaan päiväkodin fyysinen ympäristö täyttää heidän odotuksensa laadukkaasta varhaiskasvatusympäristöstä.

Vanhempien ja päivähoitohenkilökunnan välisen yhteistyön lähtökohtana on tasa-arvoinen vuorovaikutus. Suunniteltaessa päivähoitokasvatusta on ensiarvoista yhdistää vanhempien omaa lastaan koskeva asiantuntemus sekä henkilökunnan ammatillinen asiantuntemus ja muodostaa kasvatuskumppanuussuhde toimijoiden kesken. Hoitohenkilöstön ammattitaito luo perustan lasten ikävaiheittaiselle kehityksen ymmärtämiselle ja heidän yksilöllisten erojen havaitsemiselle. (Hujala ym. 2007, 71, 116.) Tutkimuksen tuloksista ilmeni vanhempien tyytyväisyys yhteistyöhön heidän perheidensä ja henkilökunnan välillä sekä keskinäisen luottamuksen olemassa olo. Vanhemmat arvioivat henkilökunnan ammattitaidon laadukkaaksi ja kokivat olevansa tervetulleita päiväkotiin. Aiemmin kyseisessä

päiväkodissa suoritetussa tutkimuksessa oli kehittämisen kohteeksi noussut luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen ja ylläpitäminen (Hollolan kunta 2001). Tämän tutkimuksen perusteella vanhemmat arvioivat olevansa tyytyväisiä vuorovaikutussuhteiden luottamuksellisuuteen ja yhteistyöhön henkilökunnan kanssa.

Varhaiskasvatuksen prosessitekijät koostuvat vuorovaikutussuhteista kasvattajan ja lapsen välillä sekä lapsen fyysisestä hyvinvoinnista huolehtimisesta.

Prosessitekijöihin lukeutuvat myös lasten keskinäiset vertaissuhteet, lapsilähtöinen toiminta sekä toiminnan suunnittelu ja arviointi. (Hujala 1999, 78, 128.) Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella voidaan todeta kyseisen päiväkodin prosessitekijöitä tarkasteltaessa, että vanhemmat ovat niihin tyytyväisiä. Päiväkodin myönteisen ilmapiirin, lasten leikkimisen tukemisen, vertaissuhteiden mahdollistamisen ja päivittäisen liikunnan, ulkoilun ja levon tarjoamisen olivat vanhemmat arvioineet laadukkaaksi.

Toisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kehittämisen tarpeita vanhempien näkökulmasta päivähoidon laadussa oli. Näitä kehittämistarpeita on kartoitettu aiemmissa tutkimuksissa. Suomalaisissa kunnissa on kerätty tietoa laadunarviointimallin mukaisesti varhaiskasvatuksen toteutumisesta koko 2000- luvun ajan. Näissä tutkimuksissa on tullut esiin vanhempien halu kehittää varhaiskasvatustyöskentelyä. (Hujala, ym. 2011, 326.)

Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina- Tuloksia Vaikuta vanhempi-selvityksestä ilmenee samankaltaisia tuloksia. Varhaiskasvatussuunnitelman laatimisessa koettiin tärkeäksi, että keskusteluja järjestettäisiin heti hoitosuhteen alkaessa sekä niiden toivottiin olevan säännöllisiä. (Kronqvist ym. 2008, 32.)

Tutkimustuloksia tarkasteltaessa ilmeni, että kyselylomakkeen väittämän koskiessa varhaiskasvatussuunnitelman laatimista, lasten kiinnostusten kohteiden huomioimista sekä päivittäistä toimintaa osa vanhemmista ei ole osannut sanoa mielipidettään asiasta.

Tässä tutkimuksessa päivittäiseen toimintaan oli kiinnitetty huomiota myös avoimen kysymyksen kohdalla. Vastauksista ilmeni, että ”lapsen päivänselityksestä haluttaisiin saada enemmän tietoa ja hoitajat voisivat kertoa lapsen päivästä oma-

aloitteisesti enemmän”. Tutkijoiden näkemyksen mukaan kehittämiskohteeksi nousi säännöllisten keskustelujen lisääminen päiväkodin päivittäisistä tapahtumista. Jotta vanhemmat voisivat ilmaista mielipiteensä varhaiskasvatussuunnitelman laatimisesta, olisi tärkeää keskustella säännöllisesti myös varhaiskasvatussuunnitelman tavoitteista ja tarkoituksesta.

Edellä mainittuihin varhaiskasvatussuunnitelmaa tai päivittäistä toimintaa koskeviin väittämiin, oli useimmin vastattu ”en osaa sanoa” kuin muihin kyselylomakkeessa olleisiin väittämiin. Asennemittauksissa ”ei osaa sanoa”-vaihtoehto voi tarkoittaa sitä, että vastaaja ei osaa tai halua muodostaa kysyttävästä asiasta mielipidettä tai saattaa olla, että vastaaja on tietämätön kysyttävästä asiasta (Kananen 2011, 64). Tutkijat pohtivat oliko kysymyksen asettelu epäonnistunut vai olivatko vanhemmat tietämättömiä varhaiskasvatussuunnitelman laadinnasta ja päivittäisistä toiminnoista siinä määrin, että he eivät kyenneet vastaamaan kyseiseen väittämään. Tutkijoiden muodostaman käsityksen mukaan kysymyksen asettelu oli onnistunut ja ”en osaa sanoa” vastausvaihtoehdon runsas esiintyminen johtui vanhempien epätietoisuudesta varhaiskasvatussuunnitelman merkityksestä. Aiemmissä tutkimuksissa on tutkittu henkilöstön ja vanhempien mielipiteiden eroavaisuuksia koskien varhaiskasvatussuunnitelmien laatimista. Tulos osoitti, että vanhemmat eivät kokeneet varhaiskasvatussuunnitelmatyöskentelyä päivähoidon laatua lisääväksi, kun taas hoitohenkilöstö koki suunnitelmien laatimisen laadun takaavaksi. (Hujala, ym. 2011, 326.) Tutkijoiden näkemyksen mukaan on ensiarvoisen tärkeää, että kaikilla päivähoitoon osallisilla on mahdollisuus tuoda esiin omia näkemyksiä ja vaikuttaa päivähoitoon. Myös Tauriainen (2000) on tutkimuksessaan todennut, että vanhemmat näkevät ja kokevat toiminnasta erilaisia puolia ja merkityksiä kuin henkilökunta arjen toiminnoissaan. Vanhempien tuottaman tiedon avulla henkilökunta saa mahdollisuuden kehittää toimintaansa. (Tauriainen 2000; 83, 210- 211.) Päivähoidon arjen toiminnan tiedostaminen vanhempien näkökulmasta luo ammattitaitoiselle henkilökunnalle mahdollisuuden nähdä työnsä laaja- alaisemmin.

Kyselylomakkeen avoimen kysymyksen vastauksista nousi kehittämiskohteiksi tilojen pienuus ja epäkäytännöllisyys. Tilojen toimivuudesta mainittiin muun muassa tälläisiä seikkoja

Piha-alueiden turvallisuus on hieman epäilyttävä talvella.

Ainoastaan tilat ovat mielestäni pienet ja epäkäytännölliset.

Pohdittaessa päiväkodissa olevien lasten vanhempien näkemyksiä päivähoidon laadusta kokonaisuutena, on tutkimustulosten perusteella todettavissa vanhempien olleen päiväkodin laatuun kokonaisuudessaan tyytyväisiä. Jaoteltaessa päivähoidon laatu eri tekijöihin nousi aineistosta esiin myös kehittämisen kohteita, kuten varhaiskasvatussuunnitelmien tavoitteiden ja tarkoituksen selkiyttäminen vanhemmille sekä päivittäisten toimintojen säännöllisempi tiedottaminen vanhemmille. Tutkimustulosten perusteella vanhemmat olivat tyytyväisiä yhteistyöhön henkilökunnan kanssa ja heillä oli myös keskinäinen luottamuksellinen suhde. Toimiva yhteistyö ja luottamuksellinen suhde luovat hyvät edellytykset kehittämiskohteiden laadun parantamiselle. Kehittämiskohteiden laatua parantamalla on mahdollista lisätä vanhempien tyytyväisyyttä päivähoitoon. Varhaiskasvatussuunnitelman laatiminen ja päivittäinen tiedottaminen onnistuvat parhaiten, kun niiden perustana ja kehittämisen taustana ovat jo valmiiksi toimivat ja luottamukselliset yhteistyösuhteet.

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Luotettavan totuudenmukaisen tiedon perusta on se, mittaako tutkimus sitä, mitä oli tarkoitus mitata sekä kuinka pysyviä tulokset ovat. Tutkimuksen luotettavuuden mittareita ovat tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti.

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan sitä, että mitataan ja tutkitaan oikeita asioita suhteessa tutkimusongelmaan. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pysyvyyttä eli toistettaessa tutkimus saadaan samat tulokset.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon luotettavuuskysymykset, jotta työ olisi luotettava. (Kananen 2011, 118- 119.)

Operationalisoinnilla tarkoitetaan käsitteiden ja teorian muuttamista mitattavaan ja ymmärrettävään muotoon. Käsitteet puretaan rakenteellisesti pienempiin osaluokkiin esimerkiksi kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi, jotta niitä voidaan mitata. Luotettavan tutkimustuloksen aikaansaamiseksi käsitteiden on oltava sellaisia, että jokainen vastaaja ymmärtää ne samoin tavoin. (Vilka 2007, 36-38.) Kyselylomaketta muodostettaessa muutettiin keskeiset käsitteet ymmärrettävään muotoon, jotta jokainen vastaaja ymmärtäisi kysymykset samoin tavoin. Mittarin luotettavuutta arvioitaessa on operationalisointi tärkeä osa tutkimusprosessia.

Kyselylomakkeen testaamisella arvioidaan ovatko kysymykset olennaisia tutkimuksen kannalta, ovatko ne selkeitä, täsmällisiä ja toimivia eli ymmärtävätkö vastaajat kysymyksissä käytetyt käsitteet siten kuin on tarkoitus. Kysymysten tulee mitata tutkittavaa asiaa eli sitä mitä on tarkoitus mitata. (Vilka 2007, 78.)

Tutkimuksessa käytetyn kyselylomakkeen väittämät muodostettiin laadunarviointimallin jaottelun mukaisesti. Näitä laatutekijöitä olivat puite-, välillisesti ohjaavat-, prosessi- ja vaikuttavuustekijät. Laatutekijät sisältävät erilaisia osaluokkia, joiden perusteella väittämät muodostettiin. Tätä kautta saatiin muodostettua väittämiä, joilla kyettiin mittaamaan päivähoiton laatua. Väittämät vastasivat tämän opinnäytetyön tutkimuksen teoriaa, tutkimuskysymyksiä sekä tutkimuksen kohderyhmää.

Kyselylomake sisälsi kysymyksiä koskien vastaajien taustatietoja. Taustatiedoissa kysyttiin muun muassa vastaajan sukupuolta, mutta tuloksia tarkasteltaessa

havaittiin tämän kysymyksen olleen epäoleellinen tutkimuksen kannalta. Tuloksia tarkasteltaessa ei suoritettu vertailua taustatietojen perusteella. Tutkijoiden näkemyksen mukaan nämä tiedot eivät olisi antaneet tutkimukselle lisäarvoa eivätkä ne olisi vaikuttaneet tutkimuksen luotettavuuteen.

Lomakkeen esitestaus voidaan suorittaa niin, että vastaajina ovat asiantuntijat, perusjoukkoon kuuluvat tai saman taustan omaavat henkilöt (Vilka 2007, 78). Kyselylomake esitettiin kolmella eri tavalla ennen kuin varsinaisen kyselyn suoritettiin. Esitestauksella pyrittiin varmistamaan, että kysymysten operationalisointi olisi onnistunut ja kyselylomake olisi toimiva ja luotettava. Ensimmäiseksi päiväkodin henkilökunta sai arvioida ja tehdä tarvittavia muutoksia kyselylomakkeeseen. Suunnitelmaseminaarissa tutkijat esittelivät päiväkodin henkilökunnan ohjeiden mukaisesti korjatun lomakkeen. Tämän jälkeen seminaarissa saadun palautteen mukaisesti korjatut lomakkeet esitettiin erään toisen päivähoitoyksikön palveluita käyttävillä kolmella vanhemmalla.

Kyselylomakkeen sisältö tulee olla tarkoin harkittu ja täsmällisesti tehty, jotta saataisiin kerättyä luotettavaa tietoa ja tutkimus onnistuisi. Tutkijat suunnittelivat ja muodostivat kyselylomaketta tarkasti ja pyrkivät virheettömyyteen. Koko opinnäytetyöprosessiin käytettyä aikaa pohdittaessa, kyselylomakkeen muodostamiseen käytetty aika vei suuren osan koko prosessiin käytetystä ajasta. Erittäin huolellisesti suoritetusta esitestaamisesta huolimatta, oli kyselylomake virheellinen. Mielipiteitä mittaavan Likertin asteikon sanalliset vaihtoehdot olivat virheellisiä. Vastausvaihtoehdot numerot 2 ja 4 olivat samankaltaiset sanallisten mielipidevaihtoehtojen ollessa samassa sanamuodossa ”osittain samaa mieltä”. Vastausvaihtoehto numero 4 olisi täytynyt olla ”osittain eri mieltä”.

Tutkijat pohtivat monesta eri näkökulmasta tämän virheen vaikutusta tutkimustuloksiin. Tutkijat päätyivät siihen, että tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina, koska tarkasteltaessa kyselylomakkeiden vastauksia kokonaisuuksina, oli selvästi havaittavissa vastausten jakautuminen tasaisesti koko asteikolle tai tasaisesti jollekin tietylle arvolle. Lisäksi osaan lomakkeista oli vastaaja korjannut sanallisen vastausvaihtoehdon oikeaksi.

Likertin asteikko on erittäin käytetty mielipideväittämissä ja sen käyttö on vakiintunut kehitettäessä palveluita asiakaslähtöisesti erityisesti liike- elämässä. Nykypäivänä asteikko on käytössä myös sosiaalialan palveluita tutkittaessa. (Vilka 2007, 45- 46.) Asteikolla on sanallisen arvioinnin lisäksi numeerinen arviointi 1- 5, joka omalta osaltaan tekee arvioinnista ja vastaamisesta selkeää. Likertin asteikon yleisen käytön vuoksi tutkijat olettavat vastaajien ymmärtäneen lomakkeen vastausvaihtoehdot niin kuin tutkijat olivat ne tarkoittaneet. Tähän johtopäätökseen tutkijat tulivat myös sen vuoksi, että kolmeen eri kertaan suoritetuissa esitestauksissa kukaan asianomaisesta ei ollut havainnut asteikossa ollutta sanallisen mielipidevaihtoehdon virheellisyyttä.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota tietojen tallennusvaiheeseen. Ennen kuin aineiston analyysi voidaan suorittaa, on saadut tiedot tallennettava tilastollista analyysia varten. Tallennettaessa saatua aineistoa on noudatettava erityistä huolellisuutta (Taanila 2011, 5). Tämän tutkimuksen aineisto analysoitiin käyttämällä SPSS for Windows tilasto-ohjelmaa. Tutkijoilla ei ollut aiempaa kokemusta tämänkaltaisen ohjelmiston käytöstä, joten tuloksia tallennettaessa tutkijat olivat hyvin tarkkoja ja huolellisia. Kyselylomakkeet numeroitiin ennen tietojen tallentamista tilasto- ohjelmaan, jotta pystyttiin varmistumaan virheettömästä tietojen tallennuksesta. Numeroinnin avulla tallennettujen tietojen tarkistaminen oli mahdollista.

Tutkimuksen vastausprosentti oli 50 % eli palautettuja lomakkeita oli 28 kappaletta. Tutkijoiden näkemyksen mukaan vastausprosentti oli hyvä. Tämän vastausmäärän avulla saatiin kerättyä riittävästi aineistoa luotettavan tutkimuksen toteuttamiseksi. Hollolan kunnan varhaiskasvatuspalveluissa oli suoritettu keväällä 2012 seudullinen varhaiskasvatuksen laatua mittaava tutkimus. Tämä seikka tuli esiin opinnäytetyöprosessin edetessä. Tutkijat pohtivat, olisiko vastausinnokkuus opinnäytetyön kyselyyn ollut suurempi, ellei seudullista kyselyä olisi suoritettu lähes samanaikaisesti. On hyvin mahdollista, että opinnäytetyön kyselyn kato olisi saattanut olla pienempi, mikäli kysely olisi suoritettu jonain muuna ajankohtana. Huolimatta kyselyiden samanaikaisuudesta tutkijat olivat tyytyväisiä saavutettuun vastausprosenttiin.

Tutkimuksen reliabiliteettia eli tutkimustulosten pysyvyyttä pohdittaessa ei välttämättä pystytä takaamaan tulosten pysyvyyttä. Laatu on kontekstisidonnainen eli laatu on suhteessa määrittäjän intresseihin, arvoihin, uskomuksiin, tarpeisiin ja pyrkimykseen (Hujala ym. 2007, 157). Jos tutkimus toistettaisiin, esimerkiksi vuoden kuluttua, tulokset voisivat olla erilaiset asiakasperheiden vaihtuessa. Näiden eri asiakasperheiden käsitys laadukkaasta päivähoidosta voisi olla toisenlainen. Toisaalta päivähoitoyksikön toimintatapojen ollessa vakiintuneita, saattaisivat tulokset olla samankaltaisia toistettaessa tutkimus.

Tutkimuksen eettisyyttä pohdittaessa on varmistuttava hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Tieteen eettisten periaatteiden noudattaminen varmistaa sen, että tutkimus on luotettava ja eettisesti hyväksyttävä. Tieteen keskeiset eettiset periaatteet ovat, että tutkimustyössä noudatetaan tarkkuutta, rehellisyyttä sekä huolellisuutta. Hyvä tieteellinen käytäntö kattaa eettisesti hyväksytyt tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät sekä tutkimustulosten julkistaminen on avointa. Tutkimustulosten julkistamisessa tutkijalla on vastuu ihmisarvon kunnioittamisesta ja mahdollisen haitan synnyn estämisestä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2011.) Tutkimusraporttiin on kirjattava vain niitä asioita, jotka eivät riko salassapitovelvollisuuksia, vaitiololupauksia sekä lupauksia luottamuksellisuudesta. Tärkeää on, ettei tutkimustuloksia julkistaessa loukata ketään ilmi tulleella tiedolla. Myös tuloksia auki kirjoitettaessa on huomioitava raportin kirjallinen ilmaisutyylä. Vaarana voi olla, että ilmaisutyylä on tutkimuskohdetta tyypittelevä, loukkaava tai epäkunnioittava. (Vilka 2007, 164.)

Tutkimuksessa käytettyjen muiden tutkijoiden työn saavutukset ja ansiot on merkittävä asianmukaisella tavalla näkyviin. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti opinnäytetyö, sen toteuttaminen ja raportointi on tehty asetettujen vaatimusten mukaisesti sekä tutkimuskohteena olevien jäsenten asema, oikeudet sekä vastuut ja velvollisuudet on selkeästi määritelty. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2011.)

Tässä opinnäytetyössä noudatettiin hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Tutkimusraportin teoriaperustassa käytetyt lähteet ja muiden tutkijoiden saavutukset merkittiin selkeästi näkyviin. Lähdeaineistoa pohdittiin kriittisesti, jotta teoriaperusta

täyttäisi eettiset vaatimukset ja olisi eettisesti hyväksytty. Tutkimukselle haettiin tutkimuslupa Hollolan varhaiskasvatuspalvelupäälliköltä. Kyselylomakkeen saatekirjeessä mainittiin tutkimukseen osallistuville vanhemmille tutkimuksen tarkoitus sekä tutkittavilla oli vapaus valita osallistuvatko he tutkimukseen vai eivät. Tutkimuksessa käytetty kyselylomake ei sisältänyt tunnistetietoja eikä tutkimuskohteena olevaa päivähoitoyksikköä voi tunnistaa tiedoista.

Kyselylomakkeet palautettiin suljetuissa kirjekuorissa päiväkodin henkilökunnalle ja he palauttivat vastauskirjekuoret tutkijoille. Vastauslomakkeet säilytettiin analysointivaiheessa suljetussa paikassa niin, etteivät ne päätyneet ulkopuolisten käsiin. Opinnäytetyprosessin päätyttyä vastauslomakkeet hävitetään asianmukaisesti.

Kirjallista tuotosta tehtäessä tutkijat pyrkivät ilmaisemaan tutkimuksen kannalta oleelliset tulokset asianosaisia kunnioittavasti, rehellisesti ja luotettavasti.

Kirjallinen tuotos ei riko salassapitovelvollisuuksia, vaitiololupauksia ja tietojen luottamuksellisuus on turvattu. Tutkimuksen eettisyys on tutkijoille tärkeää ja sen takaamiseksi on pohdittu eettisiä näkökulmia tarkasti.

8 POHDINTA

Tässä opinnäytetyön tutkimuksessa tutkittiin päivähoiton laatua vanhempien näkökulmasta asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Laadunarviointimallin eri tekijöiden kautta tutkittiin toteutunutta päivähoiton laatua. Näiden tekijöiden avulla saatiin kokonaiskuva päiväkodin toteutuneesta laaduntasosta. Tutkijoiden näkemyksen mukaan tutkimustulokset osoittivat, että kyseisen päivähoitoyksikön lasten vanhemmat olivat tyytyväisiä päivähoiton laatuun.

Suoritetun tutkimuksen avulla tutkijat saivat vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymyksiin vastaamalla tutkijat kykenivät kuvailemaan ja kartoittamaan päivähoitoyksikön palveluita käyttävien vanhempien kokemuksia ja näkemyksiä päivähoiton laadusta sekä nostamaan esiin kehittämiskohteita.

Hollolan kuntaa koskeviin varhaiskasvatuksen linjauksiin sekä valtakunnallisiin varhaiskasvatuksen linjauksiin on kirjattu päivähoiton laadun tutkiminen ja kehittämistyö (Hollola 2007). Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskuksen laatimissa valtakunnallisissa suosituksissa sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä korostetaan ja tavoitellaan sitä, että asiakas osallistuu aktiivisesti laadunhallintaan (STM 1999, 7-11). Lisäksi Mikkonen (2002) on todennut tutkimuksessaan, että vanhemmat ovat huomionarvoisia ja tärkeitä tiedontuottajia (Mikkonen 2002, 117). Suorittamalla asiakastyytyväisyyskysely tuotettiin tietoa kyseiselle päivähoitoyksikölle sen toteuttamasta päivähoiton laadusta. Tutkimuksen avulla mahdollistettiin asiakkaan aktiivinen osallistuminen laadunhallintaan sekä tuotiin esiin vanhempien arvokas näkökulma päivähoiton laadusta.

Laatu käsitteenä on monitasoinen ja vaikeasti määriteltävä. Asiakkaalle laatu on sitä, että hänen tarpeet, toiveet ja odotukset palvelusta täyttyvät. Myönteinen käsitys syntyy asiakkaan kokemusten ja odotusten kohdatessa. (Outinen ym. 1994, 45- 46.) Tässä opinnäytetyössä laatua mitattiin eri päivähoiton laatutekijöiden kautta operationalisoimalla yksittäiset tekijät laatua mittaviksi väittäviksi. Vanhemmat vastasivat väitteisiin ja vastausten perusteella tutkijat saivat tietoa vanhempien kokemasta laadusta. Näin saatiin kokonaiskäsitys siitä, miten vanhemmat olivat kokeneet heidän tarpeensa ja toiveensa palvelusta

täyttyneen. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta vanhemmille muodostuneen myönteinen käsitys päivähoidon toteutuneesta laadusta. Myös avointen kysymysten kohdalla oli tulkittavissa vanhempien positiivinen asenne päivähoitoa kohtaan.

Varhaiskasvatuksen laadunhallinta toteutuu päivittäin ja se on osa arkipäiväistä toimintaa. Jokainen päivähoitoyksikkö luo oman tapansa toimia, arvioida ja kehittää toimintaansa. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 45.) Tämä tutkimus oli kyseiselle päiväkotiyksikölle mahdollisuus toteuttaa laadunhallintaa ja sen arviointia. Halutessaan päiväkotiyksikkö voi luoda tästä uuden toimintamallin ja toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely tulevaisuudessakin.

Lasten kokonaisvaltainen hyvinvointi on varhaiskasvatuksen ensisijainen päämäärä. Sen keskeiset periaatteet ovat lapsen oikeus turvallisiin ihmissuhteisiin, turvattuun kasvuun, kehittymiseen ja oppimiseen, turvattuun ja terveelliseen ympäristöön, joka mahdollistaa monipuolisen leikin. Tavoitteena on, että lapsi kokee itsensä arvostetuksi, hyväksytyksi ja saa vahvistusta terveen itsetunnon kasvulle. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 15.) Tutkimustulosten perusteella tutkijat arvioivat, että tutkitun päiväkodin laatu tukee lasten kokonaisvaltaista hyvinvointia ja lapsi saa kokemuksen hyväksytyksi tulemisesta ja vahvistuksen itsetunnon kasvulle.

Tutkijoiden näkemyksen mukaan tästä opinnäytetyöstä on hyötyä toimeksiantajalle sekä opinnäytetyöntekijöille. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää päiväkodin arjen toiminnoissa ja kyselyn voi halutessaan suorittaa tulevaisuudessa uudelleen. Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin päivähoiton laatua vanhempien näkökulmasta. Tutkimuksen edetessä jo tutkimustuloksia analysoitaessa heräsi tutkijoille halu tietää päivähoiton laadusta enemmän ja eri näkökulmista. Tutkijat kokevat, että päivähoiton laatua tulisi pohtia lapsen näkökulmasta. Lapsen hyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeää ja on ensiarvoista, että lapsilta itseltään tiedusteltaisiin kuinka he päivähoiton kokevat.

Kerättyä aineistoa strukturoidun kyselylomakkeen avulla saadaan hyvin rajattuja vastauksia ja tietoja käsiteltäväksi. Tämän vuoksi tutkimuksen analysointivaiheessa tutkijoille heräsi lisäkysymyksiä, joihin ei kerätyn aineiston

tiedoilla saatu vastauksia. Tutkijat pohtivat olisiko mahdollista saada laadullisen tutkimuksen, esimerkiksi teemahaastattelun, avulla tarkempaa tietoa vanhempien kokemasta laadusta.

Opinnäytetyöprosessi on ollut haastava ja resursseja kuluttava, mutta tukenut vahvasti tutkijoiden ammatillista kasvua. Sosionomiopintoihin on liittynyt varhaiskasvatuksen teoriaopintoja, joiden avulla tutkijat olivat luoneet itselleen käsityksen varhaiskasvatuksen toteutumisesta. Opinnäytetyön tutkimuksen tekeminen sekä perehtyminen lähdemateriaaliin ovat syventäneet tutkijoiden omaa osaamista varhaiskasvatusalalla. Tutkimusaiheen myötä tutkijat osaavat huomioda työelämässä varhaiskasvatustutkimusten avulla päivähoidossa tärkeiksi koetut tekijät. Itsenäinen, pitkäkestoinen ja tavoitteellinen työskentely on ollut vaativaa, mutta tutkijat kokevat onnistuneensa prosessissa. Tulevaisuutta ja työelämässä toimimista ajatellen opinnäytetyöprosessi on ollut hyödyllinen ja antoisa kokemus.

LÄHTEET

Hannukainen, T., Slotte, S., Kilpi, E. & Nikiforow, R. 2006. Johtamisen kuntokoulu. Helsinki: Talentum.

Helenius, A., Karila, K., Munter, H., Mäntynen, P. & Siren- Tiusanen, H. 2001. Pienet päivähoitossa. Alle kolmivuotiaiden lasten varhaiskasvatuksen perusteita. Helsinki: WSOY.

Hollolan kunta 2001. Laatukansio 2001. Yksikkökohtainen arviointi.

Hujala, E. & Parrila- Haapakoski, S. 1998. Laadun arvioinnin lähtökohtia varhaiskasvatuksessa. Teoksessa Hujala, E. & Parrila- Haapakoski, S. (toim.) Näkökulmia laadun arviointiin varhaiskasvatuksessa. Oulu. Oulun yliopisto Varhaiskasvatuskeskus . 52.

Hujala, E., Puroila, A- M., Parrila, S. & Nivala, V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Hyvinkää: Edufin.

Hujala, E. & Turja, L. 2011. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Juva: PS- Kustannus.

Jakkula, K. 2008. Ensimmäiset vuodet luovat lapsen kehityksen perustan. Teoksessa Helenius, A. & Korhonen, R.(toim.) Pedagogiikan palikat. Johdatus varhaiskasvatukseen ja – kehitykseen. Helsinki: WSOY, 41- 42.

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keltikangas- Järvinen, L. 2010. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Juva: WSOY.

Mikkonen, K. 2002. Se on koko perheen elämää. Vanhempien käsityksiä päivähoitolaadusta. Kasvatustieteen pro gradu- tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Varhaiskasvatuksen laitos.

Niikko, A. 2008. Perustoimintojen pedagogiikka. Teoksessa Helenius, A. & Korhonen, R.(toim.) Pedagogiikan palikat. Johdatus varhaiskasvatukseen ja – kehitykseen. Helsinki: WSOY, 70- 71.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatumyösmentely sosiaali- ja terveystalalla. Juva: WSOY.

Kronqvist, E.- L. & Jokimies, J. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia Vaikuta vanhempi- selvityksestä. Sosiaali- ja terveystalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Tauriainen, L. 2000. Kohti yhteistä laatua. Henkilökunnan, vanhempien ja lasten laatumyösmentelyt päiväkodin integroidussa erityisryhmässä. Varhaiskasvatuksen väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Varhaiskasvatuksen laitos.

Turja, L. & Hujala, E. 2002. Laadunarvioinnilla laadunhallintaan varhaiskasvatuksessa. Teoksessa Korhonen, R. & Neitola, M.(toim.) Päivähoito muutoksessa. Oulu: Oulun yliopistopaino.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006. Sosiaali- ja terveystalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi.

Laki lasten päivähoitosta 36/ 1973. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>

Hollola 2007. Kohti hyvää lapsuutta Hollolassa. Varhaiskasvatuksen linjaukset. [viitattu 10.1.2012] Saatavissa:
http://www.hollola.fi/sosiaali/paivahoi/Varhaiskasvatuksen_linjaukset_2007.pdf

Hollola 2012. Päivähoitohakemus. Hollolan kunta. [viitattu 18.4.2012] Saatavissa:
https://elomake.novogroup.com/modules/form3/show_form.asp?id=60B066DB49114B79A2309CF601702B15

Hujala, E., Junkkari, P.& Mattila, S. 2006. Päivähoiton toimivuuden arviointia. Suomen Varhaiskasvatus ry- verkkolehti. [viitattu 24.12.2012] Saatavissa:
http://www.peda.net/verkkolehti/jyu/varhaiskasvatus?m=content&a_id=42

Katz, L. 1993. Five Perspectives on Quality in Early Childhood Programs. [viitattu: 5.1.2012] Saatavissa:
<http://translate.google.fi/translate?hl=fi&sl=fi&tl=en&u=http%3A%2F%2Fceep.rc.uiuc.edu%2Fceearchive%2Fbooks%2Ffivepers.html>

Parrila, S. 2002. Perhepäivähoito osana suomalaista päivähoitojärjestelmää. Näkökulmia perhepäivähoidon laatuun ja sen kehittämiseen. [viitattu 24.1.2012] Väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta, Oulun yliopisto, Merikosken kuntoutus- ja tutkimuskeskus. Oulu. Saatavissa:
<http://herkules.oulu.fi/isbn9514268741/isbn9514268741.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000- luvulle. Valtakunnallinen suositus. Stakes.fi[viitattu 12.1.2012] Saatavissa:
<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/laadunhallinta2000.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2002. Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. [viitattu 12.1.2012] Saatavissa:
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/varhais2/julkaisu0209.htm>

Taanila, A. 2011. Määrällisen aineiston kerääminen. [viitattu 7.2.2012] Saatavissa: <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>

Tutkimuseettinen Lautakunta 2011. Hyvä tieteellinen käytäntö- ohje 2002. [viitattu 8.2.2012] Saatavissa:
http://www.tenk.fi/hyva_tieteellinen_kaytanto/kaytanto.html

LIITTEET


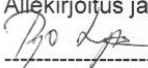
LIITE 1 Tutkimuslupahakemus

LIITE 2 Saatekirje vanhemmille

LIITE 3 Asiakastyytyväisyyskyselylomake

LIITE 1

	TUTKIMUSLUPAHAKEMUS
Tutkimuksen nimi	Päiväkodin asiakastyöväisyysskysely -Päivähoidon laatu vanhempien näkökulmasta
Opinnäytetyöntekijät, oppilaitos	Pirjo Lepistö Milla Salminen Lahden ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysalan laitos
Tutkimuksen arvioitu toteutusaika	Maalis- huhtikuu 2012
Tutkimusmenetelmän kuvaus	Määrällinen tutkimus, aineistonhankintamenetelmänä kyselylomake
Tutkimuksen ohjaaja	Kari Malin
Tutkimussuunnitelman lyhennelmä (tutkimussuunnitelma liitteenä)	<p>Tutkimuksen tavoitteena on arvioida toteutunutta päivähoiton laatua, nostaa esille vanhempien näkökulmia päivähoiton laadusta ja tuottaa tietoa kyseisen päivähoitoyksikön mahdollisista kehittämistarpeista.</p> <p>Tutkimuskysymyksiä ovat: Millaiseksi vanhemmat kokevat toteutuneen päivähoiton laadun? Minkälaisia kehittämisen tarpeita päivähoiton laadussa on?</p> <p>Tutkimuksen tietoperustana on varhaiskasvatus, laatu, varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli sekä asiakasnäkökulma</p>

Tutkimuksen ohjaaja	 <hr/> KARI NAALIO Allekirjoitus ja nimenselvennys
Opinnäytetyöntekijät	 <hr/> MILKA SALMINEN Allekirjoitus ja nimenselvennys  <hr/> PIRKO LEPISTÖ Allekirjoitus ja nimenselvennys
Tutkimuslupa myönnetty	Päiväys 29.3.2012  <hr/> SATU KALLIO Allekirjoitus ja nimenselvennys VAST. KBT PALVELUPÄÄLLIKÖ KUNTALAITOS
Liite	Tutkimussuunnitelma on liitteenä.

LIITE 2

Hyvät vanhemmat!

Opiskelemme Lahden ammattikorkeakoulussa sosiaalipedagogista lapsi- ja nuorisotyötä ja valmistumme sosionomeiksi keväällä 2012. Teemme opinnäytetyötä yhteistyössä XXXX päiväkodin kanssa toteuttamalla asiakastytyväisyyskyselyn Teille XXXX päiväkodin lasten vanhemmille.

Kartoitamme opinnäytetyössämme XXXX päiväkodissa olevien lasten vanhempien näkemyksiä ja kokemuksia päivähoiton laadusta sekä arvioimme laatua vanhempien näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyömme tavoitteena on tuottaa tietoa XXXX päiväkodin mahdollisista kehittämistarpeista.

Vastaamalla kyselyyn Teillä on mahdollisuus olla osallisena päiväkodin toiminnan kehittämisessä sekä olla vaikuttamassa saamaanne päivähoiton laatuun. Käsittelemme saamamme vastaukset luottamuksellisesti tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen eikä vastaajaa voi tunnistaa jälkikäteen.

Toivomme Teidän käyttävän hetken arvokasta aikaanne asiakastytyväisyyskyselyyn vastaamiseen. Mikäli perheestänne on useampia lapsia samanaikaisesti hoidossa XXXX päiväkodissa, toivomme Teidän vastaavan kunkin lapsen osalta erikseen omalle lomakkeelleen.

Pyydämme palauttamaan kyselylomakkeen vastauslaatikkoon nimettömänä ja suljettuna palautuskirjekuoressa perjantaihin 16.3.2012 mennessä.

Kiitos jo etukäteen osallistumisestanne!

Aurinkoisin kevätterveisin,

Pirjo Lepistö, sosionomi (AMK)- opiskelija

Milla Salminen, sosionomi (AMK)- opiskelija

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

TAUSTATIEDOT

- | | |
|--|--|
| 1. Vastaajan sukupuoli | 1. Nainen
2. Mies |
| 2. Kuinka kauan olette olleet päiväkodin asiakkaina? | 1. Alle vuoden
2. 1- 3 vuotta
3. Yli 3 vuotta |
| 3. Lapsenne on hoidossa | 1. Kokopäiväisesti (yli 5h/ vrk)
A. enintään 14 vrk/ kk
B. vähintään 15 vrk/ kk

2. Osapäiväisesti (alle 5h/ vrk)
A. enintään 14 vrk/ kk
B. vähintään 15 vrk/ kk |

Alla on väittämiä koskien lapsenne päivähoitoa. Ympyröikää jokaisen väittämän kohdalta mielipidettänne vastaava numero.

PÄIVÄKODIN KASVATUSYMPÄRISTÖ

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin eri mieltä
4. Lapsenne hoitoajat vastaavat perheenne tarpeita.	1	2	3	4	5
5. Lapsenne päiväkodissa on tarvittava määrä henkilökuntaa.	1	2	3	4	5
6. Lapsenne ryhmässä on tuttu ja pysyvä henkilökunta.	1	2	3	4	5
7. Lapsenne ryhmässä lasten lukumäärä on sopiva.	1	2	3	4	5
8. Päiväkodin sisätilat ovat turvallisia.	1	2	3	4	5
9. Päiväkodin sisätilat mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan.	1	2	3	4	5
10. Päiväkodin ulkotilat ovat turvallisia.	1	2	3	4	5
11. Pihavälilinet ovat turvallisia ja mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan.	1	2	3	4	5
12. Vanhempien ja henkilöstön yhteisiin keskusteluihin on sopivat tilat.	1	2	3	4	5

YHTEISTYÖ VANHEMPIEN JA PÄIVÄKODIN VÄLILLÄ

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin eri mieltä
13. Varhaiskasvatussuunnitelman laatiminen tukee lapsenne kasvua, kehitystä ja oppimista.	1	2	3	4	5
14. Päiväkodin toiminnassa huomioidaan lapsenne varhaiskasvatussuunnitelmassa sovitut tavoitteet.	1	2	3	4	5
15. Saatte tietoa lapsenne kehityksestä ja kasvatuksesta sekä tukea mahdollisiin ongelmatilanteisiin.	1	2	3	4	5
16. Tunnette olevanne tervetullut lapsenne päiväkotiin.	1	2	3	4	5
17. Henkilökunta on ammattitaitoista ja asiantuntevaa.	1	2	3	4	5
18. Yhteistyö perheen ja henkilökunnan välillä on toimivaa.	1	2	3	4	5
19. Perheen ja hoitohenkilöstön välillä vallitsee keskinäinen luottamus.	1	2	3	4	5
20. Vanhempien ja hoitohenkilöstön välisiin keskusteluihin on mahdollisuus.	1	2	3	4	5
21. Saatte tietoa lapsenne hoitopäivän tapahtumista.	1	2	3	4	5
22. Henkilökunta tiedottaa riittävästi ajankohtaisista asioista.	1	2	3	4	5

PÄIVÄKODIN PÄIVITTÄINEN TOIMINTA

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin eri mieltä
23. Lapsenne sopivasta säänmukaisesta vaatuksesta huolehditaan päiväkodissa.	1	2	3	4	5
24. Lapsellenne on järjestetty päivittäin liikuntaa, ulkoilua ja mahdollisuus lepoon.	1	2	3	4	5
25. Lapsenne hoitopaikan lepojärjestelyissä on huomioitu perheenne toiveet.	1	2	3	4	5
26. Päiväkodissa on myönteinen ja kannustava ilmapiiri.	1	2	3	4	5

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin eri mieltä
27. Lapsenne kiinnostuksen kohteet ja hänelle merkitykselliset asiat otetaan huomioon päivän toiminnassa.	1	2	3	4	5
28. Lapsenne saa henkilökunnalta läheisyyttä ja hellyyttä.	1	2	3	4	5
29. Lapsenne menee ja jää mielellään päiväkotiin.	1	2	3	4	5
30. Lapsenne saa leikkiä riittävästi päiväkodissa.	1	2	3	4	5
31. Lapsellanne on päiväkodissa kavereita.	1	2	3	4	5
32. Lapsenne ryhmässä kuuluu lasten juttelua ja leikkimisen ääniä.	1	2	3	4	5
33. Lapsenne kertoo päiväkodin asioista myönteisesti.	1	2	3	4	5
34. Lapsenne tuntee olevansa pidetty muiden lasten ja henkilökunnan keskuudessa.	1	2	3	4	5
35. Olette tyytyväinen lapsenne saamaan hoitoon päiväkodissa.	1	2	3	4	5

Halutessanne voitte kirjoittaa tähän kohtaan kehittämisideoita, ruusuja tai risuja saamastanne päivähoitopalvelusta.

KIITOS VASTAUKSISTANNE!