

Mia Luomajoki

SAMA SUUNTA, YHTEINEN PÄÄMÄÄRÄ

**Asiakastyytyväisyystutkimus päiväkodin asiakkaille bikva-
arviointimallilla**

**Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Toukokuu 2014**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieskan yksikkö	Aika Toukokuu 2014	Tekijä/tekijät Luomajoki Mia
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn nimi SAMA SUUNTA, YHTEINEN PÄÄMÄÄRÄ. Asiakastyytyväisyystutkimus päiväkodin asiakkaille bikva-arviointimallilla		
Työn ohjaaja Tervonen Harriet	Sivumäärä 49 + 3	
Työelämäohjaaja xxx		
<p>Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää asiakkaiden kokemuksia päivähoidosta ja kasvatuskumppanuudesta yksityisessä päiväkodissa Pohjois-Pohjanmaalla. Tutkimuksella haluttiin nostaa aidosti esille asiakkaan ääni ja kokemus ja saada niistä hyvä keskustelupohja henkilökunnan työn kehittämiseksi.</p> <p>Tämä tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, joka suoritettiin bikva-arviointimallilla. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin ryhmä- ja yksilöhaastatteluja. Ensimmäisen tason ryhmähaastatteluun osallistui kolme vanhempaa, toiseen ryhmähaastatteluun osallistui päiväkodin kaikki kuusi työntekijää ja kolmanteen yksilöhaastatteluun osallistui päiväkodin johtaja. Neljäs taso suoritettiin vanhempaniltana.</p> <p>Tutkimustuloksista kävi ilmi, että kasvatuskumppanuus toimii hyvin vakituisen henkilökunnan kanssa ja vanhemmat ovat pääosin tyytyväisiä päiväkodin toimintaan. Kasvatuskumppanuuden rinnalla vanhempia puhuttelivat muun muassa sijaisjärjestelyt, varhaiskasvatuskeskustelut ja lasten pukeutuminen.</p>		
Asiasanat bikva, kasvatuskumppanuus, varhaiskasvatus		

ABSTRACT

Unit CENTRIA University Of Applied Sciences	Date May 2014	Author/s Luomajoki Mia
Degree programme Degree programme in Social Services		
Name of thesis THE SAME DIRECTION, THE SAME GOAL. Customer satisfaction survey in a kindergarten using the bikva evaluation method		
Instructor Tervonen Harriet		Pages 49 + 3
Supervisor XXX		
<p>The purpose of this study was to find out the clients' experiences of educational partnership in a kindergarten in Northern Ostrobothnia. The main aim of this study was to bring out the real voice of the clients and provide some good tools to the staff for improving their working methods.</p> <p>The study was conducted using the qualitative research method known as the bikva evaluation method. The data were gathered by group interviews of both clients and employees and also by an individual interview of the kindergarten manager. Finally the results were presented in a parents' night.</p> <p>The results showed that the educational partnership works best with permanent staff and that the parents are mostly pleased with the kindergarten. In addition to the educational partnership, the issues that parents found important included, for example, the substitute staff, the early childhood education conversations and children's clothing.</p>		

<p>Key words bikva, early childhood education, educational partnership</p>

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	2
2.1 BIKVA-arviointimalli	2
2.2 Kasvatuskumppanuus hyvän päivähoidon kivijalkana	7
2.3 Varhaiskasvatusta ohjaavia asiakirjoja	13
3 TUTKIMUKSEN AINEISTO JA MENETELMÄT	18
3.1 Tutkimuksen aihe ja toimeksiantaja	18
3.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	19
3.3 Tutkimusaineisto	19
3.4 Tutkimusmenetelmät	20
4 TUTKIMUSAIKATAULU	22
5 TUTKIMUSTULOKSET	24
5.1 Ensimmäisen tason ryhmähaastattelu	24
5.2 Toisen tason ryhmähaastattelu	33
5.3 Kolmannen tason yksilöhaastattelu	37
5.4 Vanhempainilta	42
6 LOPPUPÄÄTELMÄT	45
LÄHTEET	48
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Asiakaslähtöinen BIKVA-arviointimalli	5
KUVIO 2. Kasvatuskumppanuuden neljä peruselementtiä	10
KUVIO 3. Tutkimusprosessi	20
KUVIO 4. Yhteenvedo 1. tason ryhmähaastattelusta	29
KUVIO 5. Yhteenvedo 2. tason ryhmähaastattelusta	37
KUVIO 6. Yhteenvedo 3. tason yksilöhaastattelusta	42
KUVIO 7. Yhteenvedo vanhempainillasta	44

1 JOHDANTO

Tämä tutkimus on bikva -arviointimallilla tehty asiakastyytyväisyystutkimus yksityisen päiväkodin vanhemmille Pohjois-Pohjanmaalla. Tutkimuksen punaisena lankana on ollut kasvatuskumppanuus – miten se toteutuu vanhempien ja työntekijöiden mielestä ja miten he kokevat voivansa vahvistaa kumppanuutta.

Tämä tutkimus on syntynyt työelämälähtöisesti. Päiväkodin johto halusi selvittää konkreettisesti päiväkodin asiakkaitten eli lasten vanhempien mielipiteitä siitä, miten varhaiskasvatus toimii kyseisessä päiväkodissa. Bikva –arviointimalli toimi erinomaisena työvälineenä saada asiakkaan ääni kuuluville ja nostaa keskustelujen aiheiksi juuri asiakkaiden hyvät ja huonot kokemukset. Bikva –arviointimallin avulla työntekijät saivat pohdittavakseen aidosti vanhempia mietityttäviä aiheita ja keskustelu niistä oli antoisaa. Tutkimus suoritettiin kolmena erillisenä bikva –haastattelutapahtumana sekä lopuksi tehtiin yhteinen yhteenveto vanhempainillan muodossa. Kolme haastattelua nauhoitettiin ja litteroitiin.

Tutkimuksen rajaus meni luontevasti bikva –arviointimallin mukaisesti eli tavoitteena oli saada mukaan ryhmähaastatteluun 4–6 vanhempaa. Tutkimukseen osallistui neljä vanhempaa, joista yksi osallistui kirjallisesti ja loput kolme ryhmähaastattelun muodossa. Työntekijähaastatteluun osallistuivat kaikki kuusi päiväkodin varhaiskasvatuksen työntekijää ja päiväkodin johtajan kanssa käytiin kahden kesken kolmannen tason yksilöhaastattelu.

Laki lasten päivähoidosta on vuodelta 1973, joten tarve uudelle varhaiskasvatustalille on ilmeinen. Valmisteilla oleva uusi varhaiskasvatustalilaki pyrkii vahvistamaan varhaiskasvatuksen laatua ja vahvistamaan perheiden ja päiväkodin välistä kasvatuskumppanuutta. Lasten syrjäytyminen alkaa usein jo päiväkotiiässä, joten on yhteiskunnallisesti merkittävää tukea lapsiperheitä jo lasten päivähoitotäällä ja vahvistaa yhteistä kasvatussuuntaa, jotta taataan lapselle mahdollisimman suotuisa kasvu ja kehitys. Subjektivistä päivähoito-oikeutta ei tulisi näin ollen rajata liian jyrkästi vaan tilannetta tulisi ratkoa lempeämmin keinoin esimerkiksi avointen var-

haiskasvatuspalvelujen lisäämisellä ja vahvistamalla kasvatuskumppanuutta. Joten myös tämän uuden, tulevan varhaiskasvatuslain valossa tämä tutkimus on ajankohtainen ja mielenkiintoinen katsaus siihen, miten kasvatuskumppanuus toimii juuri tässä kyseisessä päiväkodissa ja miten sitä voidaan jatkossa kehittää asiakaslähtöisesti.

Sosionomi (amk) –opintoihini kuuluva kasvatuskumppanuuden opintokokonaisuus antoi hyvät eväät työstää tätä opinnäytetyötä ja antoi myös paljon työkaluja tulevaan työhön varhaiskasvatuksen parissa. Omakohtainen vanhemmuus sekä työharjoittelut ja päiväkotisijaisuudet antoivat laajaa perspektiiviä tarkastella tutkimustuloksia monelta eri kantilta. Kasvatuskumppanuus lähtee ensimmäisestä tapaamisesta ja tähän asiaan on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Jotta saadaan aikaan luottamuksellinen, kunnioittava, vuorovaikutteinen ja kuuleva kumppanuussuhde, on varhaiskasvattajan suoriuduttava ensitapaamisesta kiitettävästi. Ensikohtaaminen on ainutlaatuinen hetki niin varhaiskasvattajan, vanhemman kuin lapsenkin elämässä. Onnistuessaan ensikohtaaminen siivittää kohti hedelmällistä ja antoisaa kasvatuskumppanuutta, jonka ansiosta lapsen päiväkotivuosista muodostuu arvokkaita lapsuuden helmiä, jotka siivittävät lasta kohti iloista nuoruutta ja täysipainoista aikuisuutta.

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat selvästi, miten suuri merkitys pysyvällä henkilökunnalla on kasvatuskumppanuuden laatuun. Vakituinen henkilökunta tuntee parhaiten lapsen ja tämän perheen ja osaa siten tukea perhettä parhaiten ja luoda turvalliset ja luottamukselliset puitteet hyvälle kasvatuskumppanuudelle. Kasvatuskumppanuus on jokapäiväistä kuulumisten vaihtamista, huolen puheeksi ottamista, rinnalla kulkemista ja pysyvyyttä. Koko perhe, sekä lapset että vanhemmat, kokevat turvallisuutta ja levollisuutta parhaiten vakituisen, tutun henkilökunnan kanssa. Niinpä ei ole yhdentekevää miten päiväkotitoiminta sijaisjärjestelynsä. Tämä tutkimus sattui haasteellisen aikaan, koska tuolloin oli paljon pitkäaikaisia poissaoloja henkilökunnalla. Vaikka tilanne heijastui tutkimustuloksiin, sai päiväkodin henkilökunta ja johtaja paljon hyvää ajattelemisen aihetta tulevaisuutta ajatellen. Tälle tutkimukselle oli siis aito tarve ja tutkimustulokset toimivatkin lähitulevaisuudessa kyseisen päiväkodin toiminnan kehittämisen tienviittoina kohti entistä parempaa varhaiskasvatusta ja syvempää kasvatuskumppanuutta.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 BIKVA-arviointimalli

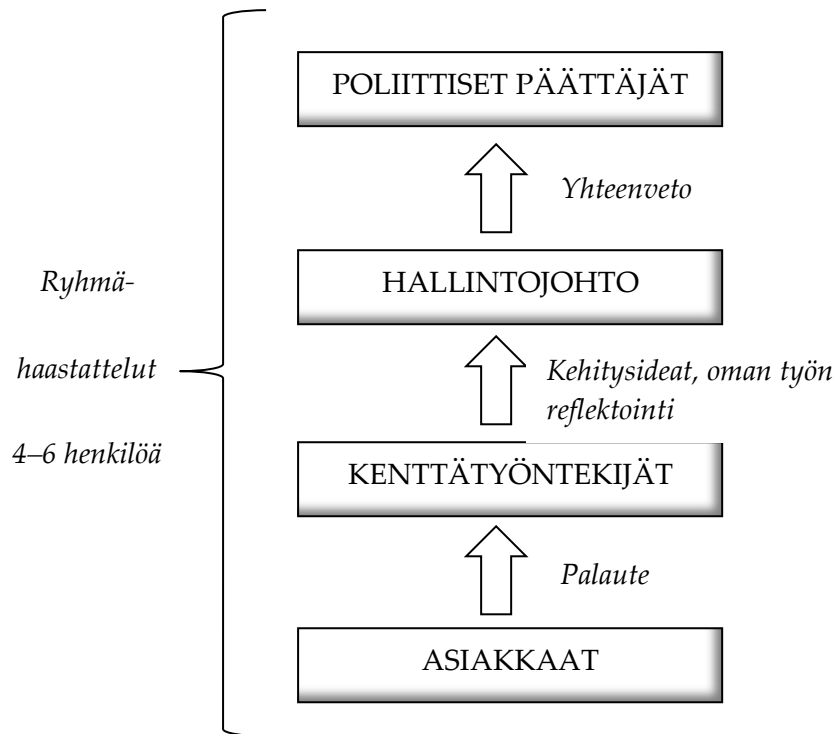
Sosiaalityön ammatillisiin käytänteisiin on noussut yhä tärkeämmäksi asiakkaan äänen kuuluville nostaminen. Asiakslähtöiset arvioinnit ja niiden tulokset auttavat organisaatioita kehittämään toimintojaan oikeaan suuntaan. Viranomaisten suunnalta suoritettut asiakastyytyväisyyskyselyt ovat usein kovin yksisuuntaisia. Viranomaiset määrittelevät niissä itse omat laatuksiteerinsä tuottamilleen palveluille ja kysyvät vain asiakkailtaan ovatko he samaa mieltä vai eri mieltä tai kuinka tyytyväisiä he ovat saamiensa palveluiden laatuun. Tällaiset asiakastyytyväisyystutkimukset eivät siis nosta esille asiakkaan todellista kokemusta palveluista eikä organisaatio saa tietoa siitä, mitkä palveluiden osiot vaatisivat muutosta asiakslähtöisempään suuntaan. Asiakslähtöisyys tarkoittaa käytännössä asiakkaan oman näkemyksen ja toiminnan kunnioittamista, jolloin asiakas voi itse vaikuttaa toimintaan, siihen liittyviin aikatauluihin ja toiminnan järjestyksiin sekä sitä, että asiakasta kohdellaan asiallisesti, ainutlaatuisena yksilönä. Verrattuna asiakaskeskeiseen ajatteluun, jossa asiakas nähdään toiminnan kohteena, asiakslähtöisessä ajattelussa toiminta lähtee asiakkaan lähtökohdista ja työntekijä on asiakkaan rinnalla kulkija. (Högnabba 2008, 14–15; Hänninen, Julkunen, Hirsikoski, Högnabba, Paananen, Romo & Thomasén 2007, 8.)

BIKVA-arviointimallin (josta käytän jatkossa nimeä bikva) nimi tulee sanoista Brunderindragelse i kvalitetsvurdering, ja se on tanskalaisen Hanne Kathrine Krogstrupin vuosina 1996–1997 kehittänyt arviointimenetelmä, jossa keskiössä ovat asiakkaat ja heidän tyytyväisyyskokemuksensa. Dialogi asiakkaiden ja organisaatioiden välillä lisää asiakkaiden ongelmien ymmärtämistä, julkista interventiota ja antaa organisaatioille arvokasta, asiakslähtöistä tietoa tulevaisuuden kehityssuunnauksiinsa. Asiakas toimiikin ns. oppimisen käynnistäjänä ja laadun valvojana BIKVA-arviointimallissa. (Krogstrup 2004, 7.)

Bikva on dialoginen arviointi- ja työmenetelmä, jossa keskeinen rooli on siis asiakkailla, jotka toimivat itse arviointitutkimuksessa oppimisen käynnistäjinä määritellään itse omien kriteereiden avulla tutkimukselle keskeiset arviointikysymykset. Asiakkaat käyvät dialogia organisaatioiden työntekijöiden kanssa ja esille nousevat aidosti asiakkaita koskevat näkökulmat. Voidaankin puhua asiakkaiden ja organisaation yhteisestä oppimisprosessista sekä yhteisen todellisuuden rakentamisesta asiakaslähtöisesti. Tärkeää onkin oivaltaa työntekijöiden ja johdon sitoutuminen ja prosessissa aidosti mukana oleminen, jotta bikvalla saavutetaan todellista oppimista, kehittymistä ja kehittämistä asiakaspalvelutyössä. (Krogstrup 2004, 7–8; Högnabba 2008, 10, 42; Högnabba & Paananen 2007, 26.)

Bikva on kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta ja se suoritetaan yleisesti ryhmähaastattelulla tai yksilöhaastelulla. Tutkimuksen päätavoitteeksi voidaan määritellä organisaation jäsenten, yleensä kenttätyöntekijöiden oppimisen, kehittymisen ja kehittämisen mahdollisuuden hyväksikäyttäen asiakkaiden omiin kokemuksiin perustuvaa palautetta (positiivista ja negatiivista). Tätä voidaan kuvata myös kaksikehäisenä oppimisena, jolloin organisaatio näkee toiminnassaan myös asiakkaan näkökulman ja oppii kyseenalaistamaan omaa toimintaansa ja työkäytäntöjä. (Krogstrup 2004, 10–15; Högnabba 2008, 11; Hänninen ym. 2007, 13.)

Bikva jaotellaan yleensä **neljään eri toimintavaiheeseen** (KUVIO 1). Ryhmähaastattelut aloitetaan asiakastasolta, jolloin asiakaskunta saa vapaasti kertoa omat kokemuksensa kyseessä olevan organisaation toiminnasta ja palveluista ja niiden laadusta. Sana on vapaa ja asiakkaat voivat kertoa sekä myönteistä että kielteistä palautetta. Asiakkaat määrittelevät itse omat arviointikriteerinsä. Asiakaskuntaan on syytä tehdä jonkinlainen otanta, mikäli asiakkaita on paljon ja yhteen ryhmähaastatteluun osallistuu noin 4-6 henkilöä kerrallaan. Arvioija aloittaa ryhmähaastattelun esittämällä yleisluontoisia kysymyksiä, kuten mikä käytetyissä palveluissa on hyvää ja mikä huonoa, ohjaamatta liikaa vastaajia mihinkään tiettyyn suuntaan. (Krogstrup 2004, 15–20; Högnabba 2008, 11.)



KUVIO 1. Asiakaslähtöinen BIKVA-arviointimalli (mukaillen Krogstrup 2004)

Ryhmähaastattelu voidaan nauhoittaa ja litteroida jatkokäsittelyä varten. Nauhoittamisen haittana ovat mahdolliset päällekkäin puhumiset ja niistä asioiden litterointi totuudenmukaisesti. Joskus voi olla jopa tarpeen pitää toinen istuntopöytä, jossa käydään läpi ensimmäisessä istunnossa esiin tulleet palautteet ja kerrataan ne, jotta kaikki osalliset voivat korjata tai täydentää sanomisiaan. Toinen käyttökelpoinen tapa on heijastaa piirtoheittimellä ryhmähaastattelutilanteessa esiin tulleet kommentit heti kaikkien luettavaksi, jolloin osallistujien on helppo saman tien korjata tai täydentää sanomisiaan ja osallistujat näkevät miten palaute kirjataan ylös. Tästä jälkimmäisestä vaihtoehdosta haittapuolena voidaan mainita se, että palautteen kirjanpito on tehtävä erittäin huolella, koska siihen ei voi enää palata samalla lailla kuten nauhoitetussa versiossa. Olipa palautteen kirjaamismenetelmä mikä hyvänsä, arvioijan on syytä olla tarkkana, jotta hän erottaa ryhmämielipiteet, aidot yksilömielipiteet ja ryhmän yleistä mielipidettä myötäilevät, ns. miellyttämismielipiteet. (Krogstrup 2004, 15–20; Högnabba 2008, 11; Hänninen ym. 2007, 22.)

Toisessa vaiheessa ryhmähaastatteluun osallistuvat kenttätyöntekijät, jotka saavat pohtia ja arvioida omaa toimintaansa asiakkailta kootun palauteyhteenvedon eli omien näkemysten ja arviointikriteerien avulla. Näiden avulla kenttätyöntekijät poh-

tivat syytä asiakkaiden kokemiin ongelmiin. Samalla voidaan jo pohtia jatkotoimenpiteitä kenttätöntekijöiden osalta, mihin ongelmakohtiin pitää puuttua välittömästi ja mitkä vaativat harkitumpia, käytännön muutoksia myöhemmässä vaiheessa. (Krogstrup 2004, 15–22; Högnabba 2008, 11-12.)

Kolmas ryhmähaastattelu suoritetaan hallintojohdon kanssa, jolloin keskustelun pohjana on sekä asiakkaiden että työntekijöiden palaute ja näkökulma. On tärkeää miettiä, ketkä johtajat otetaan mukaan ryhmähaastatteluihin, jotta mukaan saadaan juuri kyseisen asian kanssa työskenteleviä henkilöitä. Johtohenkilöiden haastattelu on sinänsä sekin oma oppimisprosessi, joka kirkastuttaa asiakaslähtöisyyden ajattelua organisaatiossa. (Krogstrup 2004, 15–22; Högnabba 2008, 12.)

Viimeinen eli neljäs vaihe kokoaa edellisten ryhmähaastatteluiden palautteen ja tulokset poliittisten päättäjien esimerkiksi kuntapäättäjien keskustelujen ja konkreettisen toiminnan pohjaksi. Tässäkin toimintavaiheessa korostuu palautteen syiden tarkastelu. Joissain tapauksissa ryhmähaastattelua ei ole edes tarpeen viedä päättäjätasolle, vaan muutosprosessi ja oppiminen saavutetaan jo kolmella ensimmäisellä tasolla. Yleisesti voidaan todeta, että tultaessa kolmannen ja neljännen tason haastatteluihin, haastateltavien määrä vähenee. Kahdessa viimeisessä haastatteluryhmässä voi olla jopa vain yksi henkilö haastateltavana. (Krogstrup 2004, 15–23; Högnabba 2008, 12; Reijonen 2011, 52.)

Eettisten periaatteiden mukaisesti bikvaan osallistujilta on syytä kysyä erikseen tämän suostumus mukaan ryhmähaastatteluun. Osallistujille on syytä korostaa asiakkaan henkilökohtaisen, subjektiivisen kokemuksen tärkeyttä palveluiden kehittämisen apuna, ja mainita myös, että asiakkaan kokemus ei ole kuitenkaan objektiivinen totuus, vaan ohjenuora yhteisen asian kehittämiseksi asiakaslähtöisesti. Bikvaan osallistujat on syytä informoida hyvin ennen ryhmähaastatteluja. Osallistujille ilmoitetaan arviointitutkimuksesta suullisesti tai kirjallisesti mikä on tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, aikataulut, eri henkilöiden roolit tutkimuksessa ja miten tutkimustulokset käsitellään ja julkaistaan. (Krogstrup 2004, 17; Hänninen ym. 2007, 14-15.)

Onnistuakseen bikva -arviointimalli vaatii muutamia edellytyksiä. Ensinnäkin tulee valita osaava bikva-arvioija. Myös arvioinnin tarve tulee määritellä tarkoin ja on huolehdittava, että arvioinnin toimintaedellytykset ovat kunnossa. Tiedotus täytyy olla ajan tasalla, jotta varmistetaan avoin tiedon kulku prosessin edetessä. Johdon ja henkilöstön sitoutuminen arviointiprosessiin on ratkaisevan tärkeää. Tarkka toteutussuunnitelma ja kohderyhmän valinta helpottavat bikvan läpiviemistä ja onnistumista. Kun arviointi on tehty, on saavutettu tieto niputettava yhteen ja annettava selonteko sekä arviointiin osallistujille että muille asiakaskuntaan kuuluville. Hyvä yhteenveto yhdistää teoriaperustaisen tiedon yhteiskunnalliseen kontekstiin. (Högnabba 2008, 51–52.)

Bikva -arvioijan olisi hyvä olla työyhteisön ulkopuolinen, puolueeton henkilö, ja jos arviointiin osallistuu kaksi arvioijaa, saadaan aikaan reflektioivaa arviointiprosessia. Joissain bikva -arvioinneissa käytetään myös työyhteisöön kuuluvia henkilöitä arvioijina, mutta näissä tapauksissa jää herkemmin puuttumaan arvioijan ammatillisempi ja objektiivisempi ote. Ulkopuolinen arvioija antaa neutraalin tilan osallistujille tuottaa sekä positiivista että negatiivista palautetta. Arvioijan tehtävänä on keskustelun johtaminen, tiedon välittäminen, kerääminen ja analysoiminen sekä myös tutkijan rooli. Bikvassa korostuu dialoginen työote, jossa arvioija toimii myös osallistajana ja valtaistajana kiinteässä vuorovaikutussuhteessa osallistujiin nähden. Arvioijalta vaaditaan herkkyttä, empatiaa, aitoa kuuntelun taitoa, objektiivisuutta, ennakkoluulottomuutta ja aitoa kiinnostusta keskustelijoita ja näiden mielipiteitä kohtaan. Lisäksi arvioijan on osattava pitää keskustelu ”raiteilla”, jotta se ei lähde rönsyämään väärille urille tai ettei kukaan dominoiva osapuoli ota puheenjohtajan roolia tai jos osallistajat ovat kovin passiivisia, on arvioijan tehtävä innostaa ja rohkaista heitä puhumaan. (Högnabba 2008, 37–38; Hänninen ym. 2007, 14–15; Högnabba & Paananen 2007, 24.)

2.2 Kasvatuskumppanuus hyvän päivähoidon kivijalkana

Päivähoidon perusajatus kiteytyy sanoihin hoito, kasvatusta ja opetus. Laajemmasta näkökulmasta katsoen tähän kolmikkoon voidaan liittää myös lasten vanhempien

kanssa tehtävä yhteistyö eli kasvatuskumppanuus sekä verkostoyhteistyö esimerkiksi neuvolan ja koulun kanssa sekä lastensuojelun tukitoimet. Kaiken taustalla tulee olla lapsen etu, joka on myös YK:n Lapsen oikeuksien sopimuksen pääperiaate. Kun päivähoitossa huolehditaan lapsen fyysisestä ja emotionaalisesta turvallisuudesta – lapsi saa syliä, kiitosta, kannustusta ja aitoa läsnäoloa - toteutuu lapsen etu, joka edesauttaa lapsen tasapainoista kasvua ja kehitystä. Lapselle on myös tärkeää tiedostaa, että hänen ympärillään on aidosti läsnä olevia, turvallisia aikuisia, jotka puhaltavat yhteen hiileen tavoitteenaan taata yhdessä lapselle paras mahdollinen kasvu ja kehitys. (Koivunen 2009, 9, 11, 31–32; YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista/UNICEF; Lehtipää 2007, 4.)

Varhaiskasvatuksen kasvatuskumppanuus tarkoittaa vanhempien ja päiväkodin henkilöstön kasvatusyhteistyötä, jossa korostuu tasavertaisuus, kunnioitus ja vuorovaikutus. Lisäksi tärkeiksi osatekijöiksi voidaan nostaa molemminpuolinen sitoutuminen sekä henkilökunnan asiantuntijuus ja ammatillisuus. Tärkeää on myös huomata varhaiskasvattajien mahdollisuus tukea päivähoiton lasten vanhempien keskinäistä verkostoitumista. Kasvatuskumppanuus on tärkeä osa valtakunnallista varhaiskasvatussuunnitelman perusteita ja kasvatuskumppanuudessa yhdistyvät parhaimmillaan vanhempien sydämentieto omasta lapsestaan päiväkodin henkilöstön ammatilliseen tietoon. Ensisijainen kasvatusvastuu on vanhemmilla, mutta avoimella ja luottamuksellisella dialogilla sekä molemminpuolisella kunnioituksella ja aidolla kuulemisella vanhemmat kasvattavat lasta yhdessä päiväkodin henkilökunnan kanssa tavoitteenaan lapsen etu ja suotuisa kasvu ja kehitys. Lisäksi kasvatuskumppanuus edistää koko perheen hyvinvointia sekä vahvistaa ja voimaannuttaa vanhemmuutta sekä lapsen ja vanhemman välistä ainutlaatuisia suhdetta. (Marjanen, Marttila & Varsa 2013, 12; THL 2005; Kekkonen 2012, 22; Koivunen 2009, 152-153; Mikkola & Nivalainen 2009, 11-12; Kaskela & Kekkonen 2007, 11, 23; Lehtipää 2007, 3, 9.)

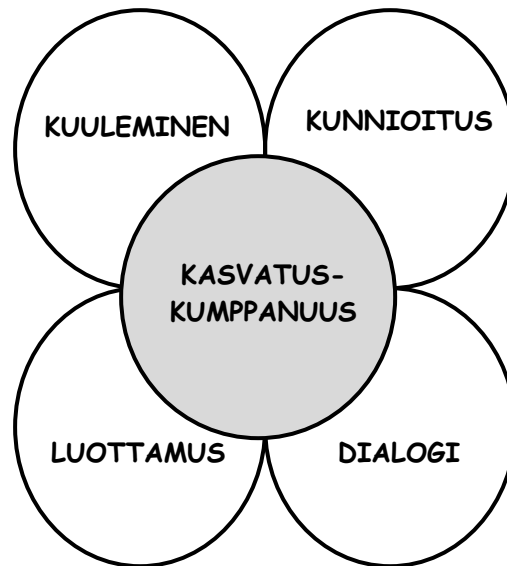
Kasvatuskumppanuuden edellytysten luominen ja käytännön toteutus ovat varhaiskasvattajien vastuulla. Vanhempien halukkuuteen ja sitoutumisen asteeseen vaikuttavat vanhempien mielipiteiden kuuleminen ja huomioiminen kasvatuskumppanuutta luotaessa, vanhempien konkreettinen vaikuttamisen mahdollisuus, vuorovaikutusten luontevuus, avoin tiedonkulku sekä lapsen kuuleminen. Vanhemmil-

la voi olla hyvinkin erilaiset käsitykset kumppanuudesta ja kumppanuussuhteen odotuksista, ja nämä seikat on varhaiskasvattajan hyvä tiedostaa. (Lehtipää 2007, 5.)

Kun varhaiskasvattaja aloittaa kasvatuskumppanuuden luomisen perheen kanssa, on syytä ottaa huomioon kunnioittavasti jokaisen perheen ainutlaatuinen elämäntilanne, yksilöllisyys ja erilaisuus. Jokainen kasvatuskumppanuussuhde on erilainen ja asettaa haasteita varhaiskasvattajalle, jotta hän pystyy toimimaan jokaisen perheen kanssa yksilöllisesti, sensitiivisesti ja hienotunteisesti kunnioittaen siten, että keskiössä ovat lapsen etu ja koko perheen hyvinvointi. (Lehtipää 2007, 5-6.)

Kasvatuskumppanuus ei aina toteudu halutulla tavalla. Syitä laimeaan kasvatuskumppanuuteen voivat olla muun muassa tyytymättömyys päiväkodin toimintaan, yhteisen ajan puute, huonot vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot, niukat voimavarat, asenteet, kiinnostuksen puute, epäluuloisuus tai passiivisen roolin ottaminen. Joissain tapauksissa vanhemmat kokevat haluttomuutta päästää varhaiskasvattajia liian lähelle omaa, henkilökohtaista perhe-elämää. (Lehtipää 2007, 6-7.)

Hyvä kasvatuskumppanuus pitää sisällään **neljä peruselementtiä** – kuulemisen, kunnioituksen, luottamuksen ja dialogin (KUVIO 2). Vuoropuhelussa varhaiskasvattajan ja lasten vanhempien välillä ensisijaisen tärkeää on kuuntelu ja kuuleminen, jotka onnistuvat parhaiten kun ilmapiiri on positiivinen ja turvallinen. Vanhemmalle kuulluksi tulemisen kokemus on eheyttävä, kasvatuskumppanuutta kannatteleva tunne. (Kaskela & Kekkonen 2007, 32.)



KUVIO 2. Kasvatuskumppanuuden neljä peruselementtiä (mukaillen Kaskela & Kekkonen 2007)

Kuuntelu ja kuuleminen lisäävät puolestaan molemminpuolista kunnioitusta varhaiskasvattajan ja vanhempien välillä. Aito välittäminen ja kunnioitus näkyvät ja tuntuvat aina tekojen ja ajatusten kautta. Molemminpuolinen kunnioitus toteutuu avoimessa ja rehellisessä ilmapiirissä, jossa asioita ei salata eikä peitellä. Varhaiskasvattajankin on osattava asettaa omat henkilökohtaiset toimintatapansa ja arvomaailmansa toissijaiseksi kun hän kohtaa erilaisia perheitä ja perhekulttuureja. Kaskela ja Kekkonen kiteyttävät asian hyvin yhdeksi lauseeksi: ”Vanhempaa kunnioittava tapa on olla tietämättä asioita, joihin ei ole vielä olemassa riittävää ymmärrystä”. (Kaskela & Kekkonen 2007, 34-35.)

Kun varhaiskasvattaja ja vanhemmat ovat kohdanneet jo useamman kerran ja käyneet vuoropuhelua, kuunnelleet ja tulleet kuulluksi, alkaa kunnioituksen myötä suhteeseen rakentua myös luottamusta. Vanhempien näkökulmasta luottamus syntyy parhaiten silloin, kun varhaiskasvattaja on sensitiivinen lapsen suhteen. Myös päivittäiset vuoropuhelut ja kuulluksi tuleminen tunne kasvattavat vanhempien kokemaa luottamusta varhaiskasvattajaa kohtaan. Tunne siitä, että vanhempain on mahdollisuus vaikuttaa oman lapsen päiväkotiarkeen kaikissa asioissa, luovat myönteisiä kokemuksia vanhemmille ja sitä kautta syventävät luottamusta.

Vanhempien luottamusta lisää myös varhaiskasvattajien rohkeus kertoa kaikista lapseen liittyvistä havainnoista kuulevalla ja kunnioittavalla tavalla. (Kaskela & Kekkonen 2007, 36–37.)

Kun varhaiskasvattajan ja vanhempien välillä on kuuleva suhde, syntyy aitoa dialogia, jossa jokaisella on oikeus omaan mielipiteeseensä ja jossa tarvittaessa voidaan myös oppia toisen mielipiteistä tai muuttaa omaansa. Dialogi tapahtuu tässä ja nyt, ja vastavuoroisuus antaa osapuolille mahdollisuuden reagoida tilanteeseen välittömästi. Käytännössä varhaiskasvattaja pukee sanoiksi vanhemman puheen ja tunteet ja yhdessä pyritään luomaan näistä yhteinen merkitys. Vaikka asioista voidaan olla montaa mieltä, puhujien välille syntyy jotain yhteistä ymmärrystä. On tärkeää, että varhaiskasvattaja on dialogisessa kasvatustilanteessa aktiivinen ja luo omalta osaltaan hyvää ja turvallista ilmapiiriä, josta välittyy vanhempia kunnioittava ja kuunteleva asenne. Keskustelun runkona voidaan käyttää esitetyttä lomakkeita, mutta tilaa tulee jättää myös avoimelle keskustelulle, jonka suunnan valitsee vanhempi. Dialogin osapuolet ovat keskenään tasa-arvoisia ja yhdessä asioista keskustellen pyritään pääsemään mahdollisimman lähelle asioiden ydintä, lopputulosta. Dialogisuus varhaiskasvatuksessa mahdollistaa myös varhaiskasvattajan oman, sisäisen dialoginsa, joka lisää ammatillisuutta. Omien kokemusten emotionaalinen ja tiedollinen taso on osattava pitää erillään vanhempien kokemuksista, mutta yhteys omaan sisäiseen kasvattajuuteen lisää herkkyyttä kuulla asioita ja tunnistaa aidosti lasten kokemuksia. (Kaskela & Kekkonen 2007, 38–40; Lyyra 2004, 120-123.)

Kasvatuskumppanuus siis laajentaa vanhempien ja varhaiskasvattajien välistä yhteistyötä aktiivisempaan vuorovaikutukseen, jolloin vanhemmat tuovat esille oman henkilökohtaisen näkemyksensä ja tietotaitonsa omasta lapsestaan. Tämä puolestaan auttaa varhaiskasvatuksen ammattilaisia saamaan työhönsä lisää syvyyttä. Ihannetilanteessa lapsen kotona kokema turvallisuuden tunne jatkuu luontevasti myös päivähoitossa ja tämä seikka luo vanhemmillekin mielenrauhaa ja onnellisuuden tunteita ja arvostusta päivähoitoa kohtaan. (Mikkola & Nivalainen 2009, 12; Lehtipää 2007, 2.)

Yhteistyö kodin ja päiväkodin välillä vaatii osallistavaa yhteistyötä. Varhaiskasvattajan on kyettävä näkemään ja ymmärtämään hienotunteisesti kunkin perheen ainutlaatuinen elämäntilanne ja nähtävä millaista yhteistyötä kukin perhe tarvitsee ja on valmis vastaanottamaan. Jotta yhteistyö sujuisi saumattomasti, on sekä varhaiskasvattajan että vanhempien kyettävä tiedostamaan molempien osapuolten roolit kasvatustehtävässä sekä luotava keskinäinen luottamus toinen toiseensa. (Koivunen 2009, 152.)

Vanhemmat ovat oman perheensä parhaita asiantuntijoita, mutta kompetentti vanhemmuus syntyy lähiverkoston ja yhteiskunnan perhelähtöisten palveluiden myötävaikutuksella. Moniammatillinen yhteistyötiimi vanhempien tukena, lähellä perhettä, auttaa perheitä selviämään paremmin vanhemmuuden haastavista tehtävistä, jakaa arjen iloja ja suruja, huolia ja murheita, ja ehkäisee näin omalta osaltaan perheiden ja lasten syrjäytymistä. Yksi kasvatuskumppanuuden tavoitteista onkin huomata riittävän ajoissa lapsen erityisen tuen tarve ja puuttua siihen yhdessä vanhempien kanssa. Huolien puheeksi ottaminen vaatii molemminpuolista luottamusta ja kaiken taustalla on oltava tavoitteena lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen turvaaminen. Kaikki tämä vaatii varhaiskasvattajalta erityistä, sensitiivistä havainnointikykyä ja empaattista vuorovaikutustaitoa. (Neitola 2013, 130-131; Kaskela & Kekkonen 2007, 11–31.)

2.3 Varhaiskasvatusta ohjaavia asiakirjoja

Vuonna 2003 Stakes (nykyinen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) laati yhdessä sosiaali- ja terveysministeriön, opetusministeriön, opetushallituksen, Suomen kuntaliiton sekä muiden yksittäisten asiantuntijoiden kanssa ensimmäisen painoksen **varhaiskasvatussuunnitelman (vasun) perusteista** ja toinen painos ilmestyi vuonna 2005. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjana on käytetty vuonna 2002 laadittua Varhaiskasvatuksen valtakunnalliset linjaukset –asiakirjaa. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet –asiakirja ohjaa varhaiskasvatuksen sisältöä ja laatua, ja varhaiskasvatustoiminnoissa korostuvat lapsilähtöisyys, lapsen hyvinvointi, kieli, leikki, vuorovaikutus ja kasvatuskumppanuus. Kukin kunta laatii

omille varhaiskasvatusta tuottaville yksiköilleen voimassa olevien lakien ja asetusten sekä valtakunnallisten yleisten varhaiskasvatusasiakirjojen kautta yhteisen varhaiskasvatuksen arvopohjan ja toteuttamisen ja kehittämisen lähtökohdat. Päiväkodin yksikkövasuissa korostuvat sitten kunkin yksikön arki ja arjen käytännöt. Päivähoitoyksiköt ovat yleisesti määritelleet vasuissaan tärkeimmiksi arvoikseen lapsen hyvinvoinnin, turvallisuuden, kiireettömyyden, oikeudenmukaisuuden ja avoimuuden. Päivähoitoikäisen lapsen tärkein kehitysvaihe ei ole maksimaalinen suoritus ja oppiminen vaan itsetunnon kehitys ja minuuden vahvistuminen. Tilaa tulisi myös antaa lapsen omalle ajattelulle, uteliaisuudelle ja yksilöllisille kiinnostuksen kohteille. (Mikkola & Nivalainen 2009, 13-14, 27, 56; THL 2013; Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005.)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden punaisena lankana ovat lapsen tarpeet ja niihin vastaaminen, lapsen suotuisa kasvu ja kehitys sekä lapsen oikeuksien ja edun toteutuminen. Lisäksi halutaan nostaa esille vanhempien osallisuutta lapsensa varhaiskasvatuksessa. Yhdessä päiväkodin henkilökunnan kanssa vanhemmat sitoutuvat tukemaan ja edistämään lapsen suotuisaa kasvua ja kehitystä, ja yhteistyötä tehdään myös moniammatillisten työtiimien kautta, jolloin tuetaan koko perheen hyvinvointia ja mahdollistetaan varhainen puuttuminen huolen aiheisiin. Laajempänä tavoitteena varhaiskasvatussuunnitelman perusteet pyrkii lisäämään varhaiskasvatuksessa toimivien työntekijöiden ammatillisuutta ja edistämään yhdenvertaista varhaiskasvatuksen toteutumista valtakunnallisesti sekä ohjaamaan varhaiskasvatuksen sisällöllistä kehittämistä laadullisesti. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet luo yhdessä varhaiskasvatuksen valtakunnallisten linjausten, esi- ja perusopetuksen opetussuunnitelmien sekä lasten päivähoitolain ja -asetusten kanssa hyvän perustan lapsen kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille, kasvulle ja oppimiselle. (Kaskela & Kekkonen 2007, 14; Lyyra 2004, 107; Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 7-10.)

Laki lasten päivähoidosta (19.1.1973/36) on laaja ja kattava kasvatus- ja koulutuspalvelu lapsiperheille. Päivähoidon lain mukaan päivähoidon päätehtävä on tukea vanhempia lastensa kasvatustehtävässä luomalla lapselle turvallisia, jatkuvia ihmissuhteita, tarjoamalla kehitystä tukevaa toimintaa suotuisassa kasvuympäristössä ja siten edistää lapsen tasapainoista ja persoonallista kasvua ja kehitystä.

Ottaen huomioon lapsen ikä ja yksilölliset tarpeet, tulee päivähoiton edistää myös lapsen fyysistä, sosiaalista ja tunne-elämän kehitystä. Lisäksi päivähoiton tulee yleinen kulttuuriperinne ja vanhempien vakaumus huomioon ottaen tukea myös esteettistä, älyllistä, eettistä ja uskonnollista kasvatusta. Päivähoito voidaan nähdä lain sisällön mukaisesti täyttävän muun muassa työvoima-, perhe-, sosiaali- ja koulutuspoliittista tehtävää. Päivähoitoa voidaan käyttää myös lastensuojelun avo- huollon tukitoimenpiteenä, jolloin tuetaan koko perhettä arjessa jaksamisessa ja voimaantumisessa. (Laki lasten päivähoitosta 19.1.1973/36; Junntila 2004, 13-17; Kalliala 2012, 19–21.)

Laki lasten päivähoitosta on jo vuodelta 1973, joten joulukuussa 2012 tehtiin aset- tamispäätös **uuden varhaiskasvatuslain** kehittämissuunnitelmasta, josta edus- kunnalle annettiin lakiesitys maaliskuussa 2014. Tavoitteena on saada uusi var- haiskasvatuslaki voimaan 1.1.2015. Vuoden 2013 alusta alkaen päivähoitopalve- luiden ja varhaiskasvatuksen lainsäädännön valmistelu, hallinnointi ja ohjaus siir- tyivät sosiaali- ja terveysministeriöstä opetus- ja kulttuuriministeriölle. Pääta- voitteena on taata koko ikäluokalle laadukkaat varhaiskasvatus- ja esiopetuspalvelut. Erityisesti pienten lasten vanhemmille suodaan entistä paremmin mahdollisuus yhdistää työ- ja perhe-elämä sujuvasti. Subjektiiivinen päivähoito-oikeus nähdään mahdollisuutena kehittää päivähoitojärjestelmää joustavammaksi perheiden tar- peiden mukaan, joten subjektiivista päivähoito-oikeutta ei olla rajaamassa. Laa- dukkaassa päivähoitossa korostuu turvallisuus ja päivähoito voidaan nähdä entis- tä selvemmin syrjäytymistä ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä, kun korostetaan lasten ja perheiden tasa-arvoisuutta ja yhdenmukaisuutta. Lisäksi varhaiskasva- tukseen halutaan tuoda perusopetuslaista tuttu kolmiportainen tuen malli, jossa askelmat ovat tuki, tehostettu tuki ja erityinen tuki. Pienituloisille perheille päivähoi- topalvelu säilyy maksuttomana ja huomiota kiinnitetään entistä enemmän myös yksinhuoltajaperheisiin. Lisäksi nähdään tarpeellisena säilyttää lapsen päivähoito- paikkaoikeus, vaikka lapsi olisikin välillä kotihoidossa esimerkiksi sisaruksen syn- tymän jälkeen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.)

Uusi varhaiskasvatuslaki velvoittaisi myös kuntia laatimaan varhaiskasvatussuun- nitelma valtakunnallisten varhaiskasvatussuunnitelmien perusteiden pohjalta. Henkilöstön ammattinimikkeisiin halutaan selkeyttä, jolloin esimerkiksi lastentar-

hanopettajat erotettaisiin koulutuspuhjan perusteella varhaiskasvatuksen opettajaksi ja varhaiskasvatuksen sosionomiksi. Suhdeluku 3-6 –vuotiaiden kokopäivähoidossa säilyisi ennallaan (1:7), mutta osa-aikaisten 3-5 –vuotiaiden nykyistä suhdelukua (1:13) halutaan tiukentaa (1:7). (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.)

2.3 Aiempia tutkimuksia

Tarya Thomasén on koonnut ”**Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä**” – raporttiin oivallisesti tärkeitä seikkoja siitä, miksi asiakkaan ääni kannattaa saada kuuluville. Ensinnäkin palveluthan ovat ensisijaisesti tarkoitettu asiakkaiden käytettäväksi, joten on tärkeää kuulla mitä mieltä käyttäjät palveluistaan ovat. Palveluiden tuottajat voivat miettiä, haluavatko olla osana asiakkaiden palvelujärjestelmää vai asiakkaiden torjuntajärjestelmää. Kuuleva työntekijä on aidosti kiinnostunut asiakkaan kokemuksesta ja hänellä on vahva halu oppia asiakkailta. Tämä asettaa haasteita työyhteisölle. Jokaisen asiantuntijan tulisi kyetä poistumaan hetkeksi omasta asiantuntijuudestaan asiakkaan rinnalle kuuntelevaksi ja vastaanottavaksi osapuoleksi. On turha edes kerätä asiakastytyväisyyspalautetta, mikäli sitä ei ole edes tarkoitus hyödyntää palveluiden kehittämiseksi yhä asiakaslähtöisemmiksi. Tämä vaatii työntekijöiltä ja johdolta aitoa halua kehittää palveluita ja toimintaa sekä kykyä hyväksyä erilaiset näkökulmat asioihin. Lisäksi tarvitaan selkeää työnjakoa työyhteisössä. Tulee miettiä etukäteen kenellä on vastuu arvioinnista ja jatkotoimenpiteistä, mitä ja miten konkreettista kehittämistä aiotaan toteuttaa ja miten asiakkaita informoidaan näistä kaikista työvaiheista. Ilmapiiirin on oltava avoin muutoksille ja kehitymiselle ja lisäksi vaaditaan joustavuutta muuttaa jo olemassa olevia työkäytänteitä. (Thomasén 2007, 41–43.)

Stina Högnabban tutkimuksesta ”**Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä?**” (2008) käy ilmi, että bikva voi olla myös erittäin raskas ja haastava prosessi. Esille nousi tärkeinä kysymyksinä mm. että pysytäänkö arvioinnissa realistisella tasolla ja saadaanko oikea oivallus siitä, mitä työkäytäntöjä on mahdollista muuttaa. Myös asiakkaiden osallistuminen arviointiin koettiin haastavana. Onkin tärkeää miettiä etukäteen, miten asiakkaita informoidaan arvioinnista ja miten kutsutaan osallistumaan siihen. Haastavana koettiin myös bikvaan liittyvä työläs ja aikaa vievä tie-

tojenkäsittelyprosessi. Erittäin tärkeänä työntekijäosapuolet kokivat, että arvioinnin tuloksista tiedotetaan myös asiakaslähtöisesti eli arkikielellä niin, että jokainen asiakaskin ymmärtää mitä tuloksia arviointi tuotti ja miten niihin aiotaan vastata työntekijä- ja johtotasolta. Högnabba on itse eräässä bikva -arvioinnissaan kokeillut asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisdialogia ennen johtotason keskusteluja, jolloin asiakkaat pystyivät konkretisoimaan omia ajatuksiaan työntekijöille, jolloin tilanne koettiin erittäin antoisana. (Högnabba 2008, 40–42.)

Asiakkaan näkökulmasta bikva antoi Högnabban tutkimuksessa asiakkaille tunteuksia siitä, että heitä kuunnellaan aidosti, ja että heidän välittämä palaute otetaan vakavasti vastaan ja siihen pyritään myös vastaamaan. Tärkeänä koettiin myös vertaistuki, mitä asiakkaat saivat kun keskustelivat yhdessä toisten asiakkaiden kanssa kokemuksistaan. (Högnabba 2008, 43.)

Högnabban tutkimukseen osallistuneet työntekijät puolestaan kokivat bikvan lisänneen reflektointia ja omien työkäytänteiden kriittisempää tarkastelua. Työntekijät oivalsivat, että asiakkailta tullut palaute oli syytä ottaa hyväksi ohjenuoraksi kehiteltäessä työkäytänteitä asiakaslähtöisempään suuntaan. Positiivisena asiana koettiin bikvan työyhteisöön tuoma refleктоiva ja oppimismyönteinen keskustelukulttuuri, joka otettiin pysyväksi osaksi asiakaslähtöistä työtettä. Bikva nähtiin mahdollisuuksia antavana interventiona. Kun epäkohdat kirjattiin kaikkien näkyville, yhdessä keskustellen löydettiin uusia tapoja toimia ja saatiin konkreettisesti uusi työorientaatio sosiaalialan käytänteisiin. (Högnabba 2008, 43-44.)

Bikvaan liittyy myös negatiivisia tunteita. Osa työntekijöistä voi ottaa asiakkaan palautteen liian henkilökohtaisesti itseensä ja tämä puolestaan voi heikentää työntekijöiden avointa reflektointia ja voimaantumisprosessia. Toisaalta taas osa asiakkaista saattaa tuntea pelkoa tuoda esille negatiivista palautetta eivätkä kaikki asiakkaat edes halua osallistua bikva -arviointiin. (Högnabba 2008, 44-45.)

3 TUTKIMUKSEN AINEISTO JA MENETELMÄT

3.1 Tutkimuksen aihe ja toimeksiantaja

Tämän tutkimuksen aihe on syntynyt työelämälähtöisesti. Tutkimuksen toimeksiantajana on toiminut Pohjois-Pohjanmaalla sijaitseva yksityinen päiväkoti ja se halusi teettää ensimmäistä kertaa asiakastyytyväisyyskyselyn asiakkailleen, jotta varhaiskasvatuspalveluiden taso saataisiin pidettyä mahdollisimman korkeana. Ottaen huomioon tämän opinnäytetyönä tehtävän tutkimuksen laajuus sekä kiva -arviointimallin vaatima aika ja työpanos, tutkimuksen aihe rajattiin koskemaan kasvatuskumppanuuden käsitettä vanhempien kokemana.

Päiväkodissa on kaksi 21-paikkaista päivähoitoryhmää, joissa kummassakin työskentelee yksi lastentarhanopettaja ja kaksi lastenhoitajaa. Lisäksi päiväkodissa on esiopetusryhmä ja iltapäivähoitoryhmä. Kaikki ryhmät ovat sisarusryhmiä.

3.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tutkimusongelma on se, kuinka hyvin päiväkodin asiakkaat eli vanhemmat tuntevat kasvatuskumppanuuden käsitteen ja toisaalta miten he kokevat kasvatuskumppanuuden toteutuvat päiväkodin arjessa.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten kasvatuskumppanuus toteutuu vanhempien ja työntekijöiden mielestä tällä hetkellä päiväkodin arjessa?
2. Mitä kehitettävää vanhemmat ja työntekijät näkevät kasvatuskumppanuuden toteuttamisessa päiväkodin arjessa?

3.3 Tutkimusaineisto

Tämä tutkimus on suoritettu kahtena ryhmähaastatteluna, yhtenä yksilöhaastatteluna sekä loppuyhteenvetona kaikille päiväkodin asiakkaille ja henkilökunnalle. Ensimmäinen ryhmähaastattelu pidettiin 14.11.2013. Paikalla oli kolme informanttia eli päiväkodin lasten vanhempia. Koska aiemmin syksyllä 2013 reppupostina jaettu osallistumislomake ei tuottanut yhtään halukasta informanttia, lähestyin itse henkilökohtaisesti useita eri vanhempia, joista sain sitten kolme suostumaan ryhmähaastatteluun. Ottaen huomioon bikvan luonteen ja vaikeuden saada vanhempia innostumaan tutkimuksesta, pidin ryhmähaastatteluun osallistunutta kolmea informanttia riittävänä juuri tähän tutkimukseen. Lisäksi yksi vanhempi halusi osallistua tutkimukseen kirjallisesti. Toisen tason ryhmähaastatteluun osallistui koko päiväkodin vakituinen henkilökunta eli yhteensä kuusi henkilöä. Kolmannen tason bikva käytiin kahden kesken päiväkodin johtajan kanssa. Bikvan neljäs vaihe oli kaikille vanhemmille ja työntekijöille sekä päiväkodin omistajalle suunnattu vanhempainilta.

3.4 Tutkimusmenetelmät

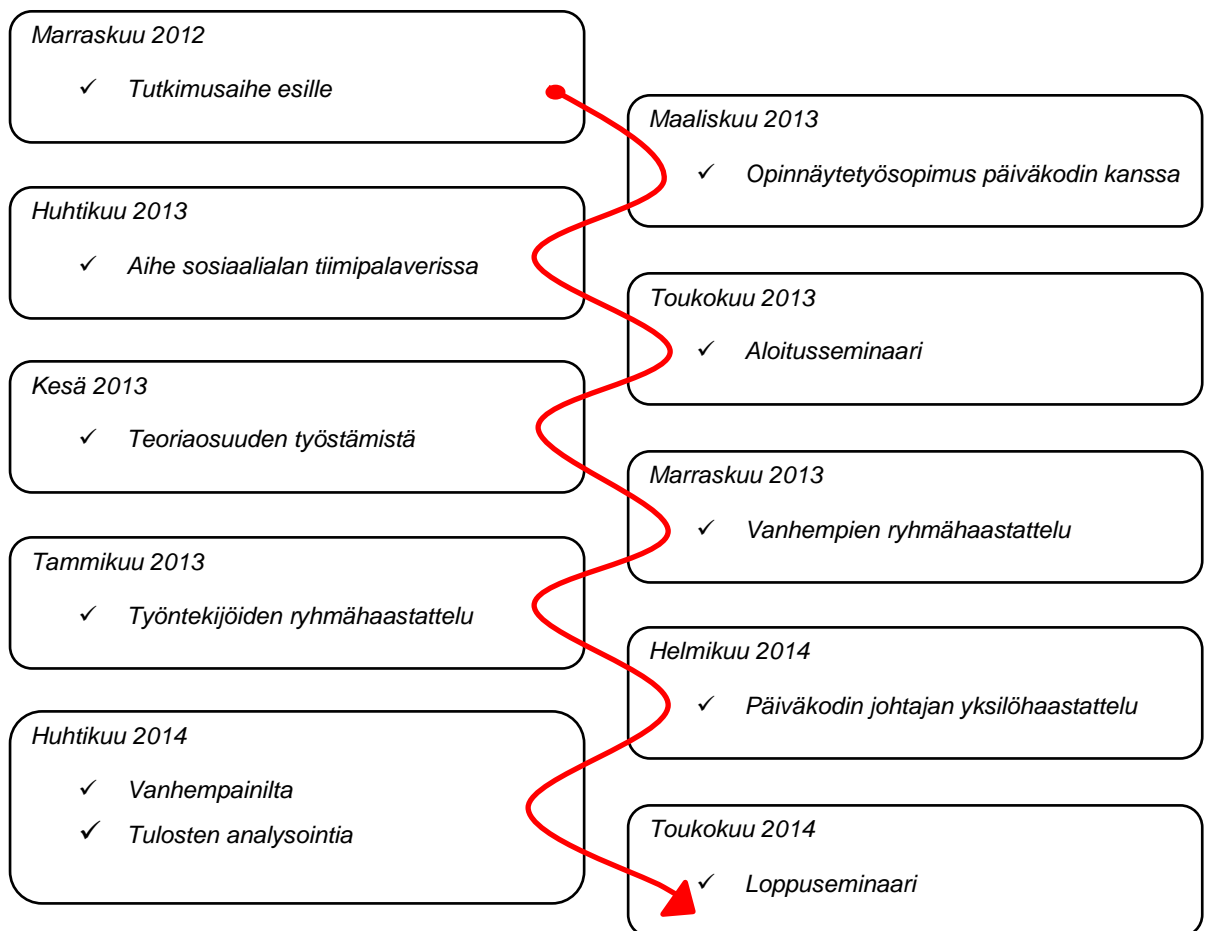
Tämä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, koska tarkoituksena on kuvata todellista elämää selvittämällä asiakkaan tyytyväisyyskokemusta yksityisen päiväkodin tarjoamista palveluista ja nimenomaan kasvatuskumppanuuden nimissä. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus ei ole edes löytää lopullista totuutta, vaan päästä mahdollisimman lähelle kokonaisvaltaista totuutta todellisissa ja realistisissa elämäntilanteissa, ja nähdä nämä tapaukset ainutlaatuisina ihmisten kokemuksina. Lisäksi laadullista tutkimusta kuvastaa ihmisten käyttäminen tiedonkeruuvälineinä metodeina mm. teemahaastattelut, havainnoinnit ja ryhmähaastattelut. Informantit valitaan usein tarkoituksen mukaisesti ja tutkimussuunnitelma elää matkan varrella, jolloin siinä on liikkumavaraa muuntautua tilanteiden mukaan. (Vilka 2005, 97; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 151-155.)

Tämä tutkimus suoritettiin bikva -arviointimallilla, jolloin asiakastyytyväisyyskeskusteluja käytiin 3-6 hengen pienryhmissä alkaen asiakkaan tasolta ja edeten päiväkodin henkilöstön kautta kohti päiväkodin johtoa. Ryhmähaastattelulla saadaan samanaikaisesti usean informantin mielipide selville ja ryhmän tuki voi auttaa yksittäistä osallistujaa jäsentämään omaa kokemustaan, mutta toisaalta ryhmädynamiikka voi olla myös negatiivinen, jos yksikin ryhmän jäsenistä osoittautuu kovin dominoivaksi osapuoleksi. Näitä seikkoja on tutkijan syytä tarkastella kriittisesti ja ottaa huomioon tehdessään tulkintoja ja johtopäätöksiä tuloksista. (Hänninen ym. 2007, 12, 16; Hirsjärvi ym. 2004, 199–200.)

Tässä tutkimuksessa ryhmähaastattelut nauhoitettiin ja samalla asiakkaiden mielipiteet kirjattiin ylös paperille muutamien tukisanoin. Ryhmähaastattelun jälkeen aineisto litteroitiin kirjalliseen muotoon. Asiakashaastatteluiden pohjalta laadittiin keskustelurunko työntekijätason ryhmähaastattelulle. Sen jälkeen sekä asiakaspalaute että työntekijöiden näkökulmat toimivat keskustelurunkona kolmannen tason eli päiväkodin johtajan kanssa käydyssä haastattelussa. Tästä tutkimuksesta tehtiin lopuksi yhteenveto johtopäätöksistä ja niistä informoitiin myös koko päiväkodin asiakasryhmää sekä henkilöstöä vanhempainillassa, jotta kaikki saivat tiedon siitä, mistä oli keskusteltu ja mihin asioihin oli jo tehty parannusehdotuksia ja miten niihin aiottiin puuttua. Koska tässä tutkimuksessa oli kyseessä yksityinen päiväkotiyhteisö, ryhmähaastatteluja ei ollut tarpeen viedä neljännelle eli kunnalliselle päättäjätasolle, mutta vanhempainiltaan kutsuttiin myös päiväkodin omistaja kuulemaan millainen tutkimus päiväkotiin oli suoritettu ja mitä tuloksia sillä oli saavutettu. (Hänninen ym. 2007, 12, 16.)

4 TUTKIMUSAIKATAULU

Tutkimuksen aihe nousi esille syksyllä 2012, jolloin lähdin pohtimaan aihetta ajatuksen tasolla (KUVIO 3). Maaliskuussa 2013 olin yhteydessä päiväkodin johtajan kanssa ja me allekirjoitimme opinnäytetyösopimuksen. Tutkimuksen aihe oli Centria ammattikorkeakoulun sosiaalialan tiimipalaverissa käsiteltävänä huhtikuussa 2013. Tutkimuksen aloitusseminaari pidettiin 14.5.2013 Centria ammattikorkeakoulun opinnäytetyöseminaarissa.



KUVIO 3. Tutkimusprosessi

Kesän 2013 aikana aloitin teoreettisen viitekehyksen hahmottamisen ja kirjallisuuden kartoittamisen. Syksyllä 2013 pidettiin palaverit sekä opinnäytetyön ohjaavan opettajan että päiväkodin johtajan kanssa. Tuolloin aloimme yhdessä pohtia konkreettisesti, miten ryhmähaastattelu toteutetaan ja millaisella tiedotteella vanhempia informoidaan asiasta. 14.10.2013 päiväkodin lasten vanhemmille annettiin lasten mukana ”reppupostina” tiedote (LIITE 1), jossa kerrottiin työn alla olevasta tutkimuksesta ja sen tavoitteista ja pyydettiin vanhempia ilmoittamaan halukkuudestaan osallistua asiakastytytyväisyystutkimukseen. Vastausaikaa annettiin yksi viikko, jonka aikana lomakkeet pyydettiin palauttamaan päiväkotiin suljetuissa kirjekuorissa, jotta vanhempien vastaukset pysyisivät luottamuksellisina.

Koska yllämainittu tiedote vanhemmille ei tuottanut haluttua tulosta eli yhtään hakukasta ei noussut esille, päätin itse henkilökohtaisesti lähestyä vanhempia ja pyytää heitä osallistumaan tutkimukseen. Arvelen, että halukkuus osallistua ryhmähaastatteluun saattoi tuntua osasta vanhempia pelottavalta ajatukselta, joten henkilökohtainen lähestyminen madalsi kynnystä osallistumiseen. Toinen huomion arvoinen seikka on ryhmähaastatteluun käytettävä aika, joka varmasti mietitytti kiireisiä vanhempia arjen muiden kiireiden keskellä. Niinpä sain kuitenkin lyhyessä ajassa riittävän määrän vanhempia mukaan, ja ensimmäinen ryhmähaastattelu pidettiin sovitusti 14.11.2013.

Työntekijöiden ryhmähaastattelu pidettiin 23.1.2014 ja tiedotin asiasta kutsun muodossa sähköpostitse päiväkodin johtajan välityksellä. Ryhmähaastattelussa paikalla olivat kaikki päiväkodin kuusi vakituista työntekijää.

Kolmannen tason yksilöhaastattelu eli päiväkodin johtajan kanssa käytävä kahdenkeskinen keskustelu pidettiin 27.2.2014. Tämän jälkeen oli yhteenvedon aika, josta tiivistelmä esitettiin vanhempainillassa 10.4.2014 (LIITE 2).

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Ensimmäisen tason ryhmähaastattelu

Asiakkaille eli päiväkodin vanhemmille pidettiin ryhmähaastattelu 14.11.2013. Kaikki informantit olivat olleet päiväkodin asiakkaina jo edellisellä toimikaudella, joten he pystyivät mainiosti vertaamaan miten toiminta oli muuttunut kyseisen vuoden aikana. Tutkimuksen teon ajankohta sattui sikäli merkittävään ajanjaksoon, että juuri syksyn 2013 aikana päiväkodissa oli ollut paljon työntekijöiden poissaoloja, mikä vaikutti merkittävästi informanttien vastauksiin.

Et silleen ku vertaa viime vuoteen, niin oltiin kyllä tosi tyytyväisiä. Että tää vuosi on ollu erilainen. Mut et ei me oltais tuotu tänne lapsia vuodesta toiseen, jos tää ois aivan hirveetä ja kamalaa.

Tämän tutkimuksen punaisena lankana on **kasvatuskumppanuus**, joten tämä teema oli ainoa valmiiksi annettava aihe informanteille. Kysyin informanteilta mitä he käsittävät kasvatuskumppanuudella ja miten se heidän mielestään toimii juuri heidän lapsensa kohdalla kyseisessä päiväkodissa. Kasvatuskumppanuus oli informanteille selkeä käsite, jota oli helppo avata ja käsitellä ja mikä toteutuu informanttien mielestä hyvin vakituisen henkilökunnan kanssa. Kasvatuskumppanuuteen kuuluu laaja kirjo arkisia asioita kodin ja päiväkodin välillä. Informantit nostivatkin esille useita heitä puhuttelevia aiheita, jotka toimivat myöhemmin seuraavien bikva-tasojen keskustelupohjana. Niinpä näissä tuloksissa on nostettu esille kasvatuskumppanuuden lisäksi muita vanhempia puhuttelevia aiheita.

Mulle tulee mieleen (kasvatuskumppanuudesta), että on niinku yhteiset päämäärät vanhemmilla ja sillä päiväkodilla miten kasvatetaan ja käydään näitä kaikkia varhaiskasvatuskeskusteluita --- että samaan suuntaan ollaan menossa.

Viime vuonna eri tavalla kuuli sitä viestiä miten on menny ja tuli enemmän keskustelua tuolla pihalla. Nyt on erilailla.. että on hirveesti tätejä kun tulee hakemaan, mutta ei välttämättä tulla kertomaan sen

kummempaa, että mitä on tapahtunu --- viime vuonna ne aina kaivo lappusista että miten on menny ja sai kuulla aina ja vaikkei ollukaan ongelmia tai niinku.. mutta aina oli jotaki.

Kasvatuskumppanuuden elementeistä kunnioitus ja luottamus kulkevat käsi kädessä ja tässäkin asiassa informantit näkivät miten tärkeää vakituinen henkilökunta on vanhemmille.

Minä ainaki antasin viime vuodesta erittäin positiivista palautetta --- kyllä minä päiväkotiin luotan että lapsi täällä terveenä pysyy.

Niin tästä tilanteesta (tutkimuksesta) tulee hassu kun on nyt näin... viime vuonna toimi kyllä ja kyllähän noitten vakituisten kanssa tää toimii ja vaikka on eri ryhmänki hoitaja niin toimii sillai erilailla se kunnioitus ku näitten vieraitten ihmisten kanssa.

Informanttien kokemusten mukaan he ovat tulleet kuulluksi aina kun heillä on ollut jotain sanottavaa lapsestaan. Tässäkin asiassa korostui hyvin luotettavan, vakituisen henkilökunnan tärkeys.

Kyllä minä usko, että silloin kun on ollu jotaki niinku itellä huolen päällä tai on ollu joku asia mihin on halunnu kiinnittää huomiota niin aikaisempina vuosina on hoitajat ihan asiallisesti ottanu ja asiasta on keskusteltu ja kyllä mää sillä lailla koen tulleen kuulluksi.

Joo kyllä kai, ainahan sitä kääntyy semmosen puoleen kenen kanssa tietää että se dialogi onnistuu, että eihän sitä kuiskuttele sitten niille vieraille keistä ei ees tiä ketä ne on.

Iltapäivähoitoryhmän puolella vanhemmat kokivat, ettei kasvatuskumppanuus toteudu samalla tavalla kuin kokopäivähoidon puolella.

Iltapäiväkerholaista ei näytä koskevan... se vaan on täällä niinku säilytettävänä.. Eikä kukaan tunnu kysyvän miten me halutaan heitä säilytettävän..

Päiväkodin **sijaisjärjestelyt** puhuttivat informantteja paljon. Koska sairauspoissaoloja oli kuluvan kauden aikana ollut vakituisella henkilökunnalla paljon, ryhmä-

haastattelusta nousi kirkkaasti puhutuimmaksi puheenaiheeksi sijaiset ja heidän jatkuva vaihtuvuus sekä se, ettei tieto poissaoloista ja sijaisista kulkeudu vanhempien tietoisuuteen. Informantit kokivat epämiellyttävänä, kun he eivät aina tieneet keitä aikuisia heitä oli iltapäivällä pihalla vastassa tai että keneltä voisi kysyä mieltä painavasta asiasta. Pihalla on paljon aikuisia - joista ei aina edes tiedä ovatko he sijaisia vai harjoittelijoita - mutta kukaan ei esittäydy eikä kerro kuulumisia lapsen päivästä.

Yleensäkin hyvin usein siellä pihalla on semmosia henkilöitä, joista minä en ees tiiä keitä ne on, ja tietenkä paras tapaus on viikko pari sitte ku mies haki lapsen ja sitte kun hän lähti, nii hoitaja kuiskas toiselle että ”kuka se oli joka siitä lähti” ... niin että kenet haettiin... niin että oisko se hakija voinu olla kuka tahansa, ku hoitaja ei oikeesti tiiä ees että ketä hakee ja kuka hänet voi hakea. Mutta ei mulla oo kyllä semmosta epäluottamusta oo tullu, mutta sillä lailla vaan kävi mielessä...

Näkee tuolla sitä outoa porukkaa eikä yhtään tiiä, että ketä ne on ja ne on kuitenkin meidän lasten kanssa tekemisissä.

Oishan se nyt kohteliasta tulla kertomaan, että kuka on.

Minun mielestä pitää saada kertoa, että jos tänne kerran otetaan (harjoittelijoita) niin kyllä mun pitää saada tietää kuka mun lasten kanssa täällä päivän on.

Kyllähän tämmöset asiat pitäs kertoa, jos joku hoitaja puuttuu. Ei tietenkään tarvi kertoa miksi hoitaja on poissa, mutta ees se että on pitkällä sairauslomalla ja että kuka on sijaisena.

Harjoittelijoiden osalta informantit toivoivat avointa esittäytymistä vanhemmille ja esittelylappujen laittamista osastojen eteisten seinille – myös eri osastojen harjoittelijoiden nimen ja kuvan näkeminen helpottaisi luottamuksellisen suhteen syntymistä.

Ennen oli aina lappu seinällä ja kuva, että kuka on harjoittelijana ja nimi.. nyt ei aina ole.

Eikä haittaa vaikka ois eri osastojenki harjoittelijoiden nimet ja kuvat seinällä.

Päivittäisen palautteen saaminen henkilökunnalta koettiin erittäin pidettynä ja toivottuna asiana, ja osa informanteista näki tässäkin asiassa selkeän muutoksen edelliseen toimikauteen. Palautteen ei tarvitse olla ihmeellistä, riittää että vanhemmat kuulevat, mitä päivän aikana on puuhasteltu, onko lapsi syönyt, mitä on askarreltu tai onko oppinut uutta. Pääasia, että saisi edes jonkinlaista palautetta henkilökunnalta, joka on vastassa pihalla, kun lapsi haetaan kotiin.

Sitten sitä palautettakin tulee paljon vähemmän kun on paljon sijaisia niinku nyt viime aikoina on ollu ja myöskin harjoittelijoita.. niin sitte se jää vähä semmoseksi että lapsi tuodaan ja haetaan. Ja se on siinä.

Mutta niinku aikaisemmin ku aattelee niin kyllä mää aina ilahduin silloin kun hoitaja – pääasiassa tietty hoitaja – päivän jälkeen tuli sanomaan sitte jotaki semmosta mistä oli aikasemmin puhuttu, että tässä asiassa lapsi on kehittyny ja niin edelleen.

Joo (kuulisi) vaikka vaan ees sen, että oli hyvä päivä.

Niin ku ne on täällä niin kauheen paljon, enemmänhän ne on täällä ku kotona.. oishan se kiva tietää.

Vanhemmat korostivat myös sitä, että he haluavat kuulla rehellisesti myös negatiivista palautetta, jos siihen on aihetta.

Ja toki se pitää se huonoki sanoa, mutta totta kai seki pitää kuulla jos on ottanu toisen kanssa yhteen ja on laitettu jäähyllä niin seki kerrotaan.. ja sit kerrotaan sitä, että kyllä se osaa ja siitä tulee ihan hyvä poika vaikka ite ois vähän huolissaan, että eikö se rauhotu ikinä.

Se positiivisen palautteen tärkeys.

Muutaman kerran on jäänyt negatiivinen palaute saamatta ja olen kuullut lapsen käytöksestä toiselta vanhemmalta. Mutta nämäkin on sitten myöhemmin selvitetty päiväkodilla.

Päiväkodin **vasukeskustelut** saivat positiivista palautetta. On hyvä, että niissä kuulee lapsestaan positiivista palautetta ja käydään yhdessä läpi lapsen vahvuuksia ja heikkouksia. Vasukeskustelujen pitäjien vaihtuvuus nähtiin positiivisena asiana. Eri ihmiset kun näkevät lapsen eri silmin ja asialle saadaan eri näkökulma.

Toisaalta vain syksyisin tehtävä vasukeskustelu toi vanhemmille riittämättömyyden tunteen. Osa vanhemmista ihmetteli hieman turhautuneena, miksi sama paperinippu pitää täyttää joka vuosi.

Tuntunu semmoselle pakkopullalle, että taas tämä sama lomake täytetään, että onko sillä tänä vuonna eri vahvuudet kuin viime vuonna.

Tuntuu kyllä aika vaatimattomalta, että vasut on tehty ja nyt mennään kevääseen asti eikä oikein pihallakaan aina ehi jutella.. että tietääkö oikeasti miten lapsella menee täällä.

Oon kokenu mukavaksi, että niissä niinku hoitajat on miettiny oikeesti sitä lasta ja on niinku jotaki kerrottavaa.

Informantit alkoivatkin pohtia, voisiko lyhyempiä vanhempainkeskusteluja järjestää useammin, jotta voisi rauhassa jutella miten lapsella menee juuri nyt ja onko edistytty erilaisissa oppimistilanteissa. Ja nimenomaan painotettiin, että olisi hyvä, ettei lapsi itse ole paikalla kuulemassa kun hänen asioistaan keskustellaan. Toisaalta vanhemmat kertoivat ymmärtävänsä senkin seikan, että on varmastikin työlästä saada järjestymään sekä kaikille vanhemmille että päiväkodin henkilökunnalle sopivia aikoja keskusteluille.

Niin voisko joskus olla vaikka semmonen lyhyempi palautekeskustelu, että tavallaan kerrotais että miten tällä lapsella menee täällä ja on oppinu näitä ja näitä taitoja viime aikoina tai hänellä on ollu näitä ja näitä ongelmia ja että näihin vois kiinnittää enemmän huomiota.

Eikä tarvi olla ees ongelmaakaan...

Niin ja nimenomaan semmonen keskustelu missä se lapsi ei oo mukana vieressä kuuntelemassa että mitä hänestä puhutaan.

Että niinku muuten vaan katotaan se tilanne, että miten lapsella menee päivät ja niin edelleen.

Iltapäivähoitoryhmäläiset ja esikoululaiset koettiin olevan eri asemassa kuin muut hoitolapset. Informanteilla oli omia kokemuksia asiasta ja he olivat keskustelleet näistä myös muiden vanhempien kanssa paljon pihalla tavatessaan. Eniten vanhempia huoletti ajatus siitä, että iltapäivähoito on vain lasten kallis säilytyspaikka, jossa pääosa iltapäivän toiminnoista on pelkkää ulkoilua eivätkä he saa palautetta siitä, miten lapsen iltapäivä on sujunut. Ohjattua toimintaa kaivattaisiin lisää ja selkeyttä henkilökunnan rakenteisiin, jotta vanhemmat tietäisivät, kuka vastaa ilta-

päivähoidosta ja kehen voi olla yhteydessä tarvittaessa. Etenkin kuluneen syksyn aikana lapset olivat reagoineet vaihtuviin työntekijöihin ja motivaatio tulla esikouluun ja iltapäivähoitoon heijastui myös lapsiin.

Lapsi itsekin on sanonut suoraan että ei aina välittäisi mennä eskariin kun siellä on joka päivä eri hoitaja.

Niin että ku ei lapsi itekään tiä että kuka häntä hoitaa.

Meillä on kans lapsi valittanu iltapäivistä niin ku melkein joka päivä.

Kyllä minusta ainakin tuntuu että ku tämä on kuitenkin aika arvokas iltapäiväkerho, niin senkin homman pitäis toimia --- tää on niinku vaan hoitopaikka.

Olen kuvitellut, että täällä on muutakin kuin ulkoilua.

Myös vanhempainkeskustelujen puuttuminen koettiin negatiivisena asiana iltapäiväkerhossa. Esikoulun puolella osa vanhemmista oli sitä mieltä, että vanhempainkeskusteluja on riittävästi ja vanhemmat kokivat itse voivansa vaikuttaa tilanteeseen, jos he haluavat keskustella opettajan kanssa lapsen asioista. Osa vanhemmista taas koki, ettei keskusteluja ole riittävästi.

Oikeastaan ei kuule yhtään lapsen iltapäivästä, ainoastaan silloin kun ollu jotaki ongelmia.

Vanhemmat nostivat lopuksi esille lasten **pukeutumisen** ja siihen tarvittavan ohjauksen lapsen iästä riippumatta. Myös isommat lapset, 4-6 –vuotiaat tarvitsevat edelleen ohjausta pukeutumiseen, jotta ulos mentäessä vaatetta on riittävästi ja asianmukaisesti päällä.

Isommat lapset jää vähän niinku itekseen touhuamaan, eikä aina katoa mitä ne päällensä ulos pukee.. että millon ei oo kurahousuja ja millon on kaula paljaana.

Toivos tosiaan tuon pukeutumisen kahtomista eikä siis tosiaankaan tarvi lasta pukea, mutta jos katsos että niitä ohjeita vois antaa.

Vanhemmat jopa kokivat sään ja sen mukaisen pukeutumisen vaikuttavan siihen, miten pian lapsi haetaan hoidosta.

Kyllä, että jos katotaan, että vettä tulee taivaan täydeltä niin koittaa hakea aikasemmin lapsen hoidosta... mutta eihän se oo oikein.

Joo viime vuonna ei tarvinnu huolehtia sitä ja äkkiä joutua hakemaan lapsi iltapäivällä, ettei se joudu olemaan kauaa ulkona.

Niin meillä kun oli lapsella kylmät sormet niin on aina sään mukaan katottu, että haetaanko nopeaan vai miten.

Kaiken kaikkiaan informantit antavat päiväkodin toiminnalle **hyvän arvosanan** ja he luottavat henkilökuntaan ja kasvatuskumppanuuden toteutumiseen.

Aikaisemmista vuosista kiitosta!

Viime vuosi oli ihana, olin niin onnellinen noista ihanista hoitajista. Ja lapsikin ootti kaikki lomat, että pääsee taas hoitoon.

Ryhmiä koot saivat palautetta puolesta ja vastaan. Pieni päiväkotinähtiin positiivisena asiana.

Lapsella turvallinen olo ja riittävän pieni päiväkotinähti ja sopivat ryhmät.

Kiitosta päiväkodille annettiin lasten **monipuolisista harrastusmahdollisuuksista**, joita päiväkotinähti tarjoaa lapsille.

Aivan ihanaa ollu just nää luistelut ja ratsastukset ja kun kehuaan että hyvin meni ja lapsi oppii nyt sitä ja tätä.. että on nähty semmosta vai-
vaa että näitä lapsia viedään luistelemaan.

Autojen parkkipaikka puhutti informanteja. Parkkipaikalla on ruuhkaa tiettyinä tuonti- ja haku-aikoina eikä parkkipaikkatilaa on riittävästi, mikä toki ymmärrettiin asiana, johon ei paljon enää voi vaikuttaa. Toisena huolenaiheena nousi kuitenkin esille **autojen tyhjäkäynti** pakkasilla. Vanhemmat olivat huolissaan pakokaasuis-
ta, joita päiväkodin lapset joutuvat tahtomattaan hengittämään, ja tyhjäkäynnille tulisi saada kieltokyltti päiväkodin alueella.

Autojen tyhjäkäyntiin pakkasella puututtava, vaikka joku kieltotaulu tai jotain.

Yhteenveto 1. tason ryhmähaastattelusta:

- ✓ kasvatuskumppanuus toimii vakituisen henkilökunnan kanssa
- ✓ päivittäinen palaute lapsesta tärkeää (vakituinen henkilökunta osaa antaa)
- ✓ sijaisjärjestelyihin selkeyttä lisää
- ✓ harjoittelijoiden esittelyt joka osaston seinälle
- ✓ vasukeskustelu tärkeää
- ✓ vasulomake työläs täyttää
- ✓ lasten pukeutumisen ohjausta lisää
- ✓ iltapäiväkerho ja eskari koettiin eriarvoisiksi (palaute ja tiedotus asioista puuttuu)
- ✓ lasten monipuoliset harrastusmahdollisuudet saivat kehuja
- ✓ ihana vakituinen henkilökunta
- ✓ ihanan pieni päiväkot
- ✓ autojen tyhjäkäynti kiellettävä

KUVIO 4. Yhteenveto 1. tason ryhmähaastattelusta

5.2 Toisen tason ryhmähaastattelu

Työntekijätason ryhmähaastattelu pidettiin 23.1.2014. Asiakkailta eli lasten vanhemmilta noussut palaute toimi loistavasti keskustelun punaisena lankana, ja jokainen työntekijä toi omia näkemyksiä esille keskusteltavista asioista.

Päiväkodin työntekijät kokivat, että **kasvatuskumppanuus** näkyy heidän toiminoissaan päivittäin. Kasvatuskumppanuus on parhaimmillaan päivittäisiä keskusteluja vanhempien kanssa, kuulumisten vaihtamista ja lapsen kasvun ja kehityksen tukemista. Toisaalta työntekijät korostivat, että kasvatuskumppanuus on jokaisen perheen kohdalla erilaista ja ainutlaatuista. Ketään ei voi pakottaa kumppanuuteen, mutta varhaiskasvattajina he kokivat olevansa velvollisia toimimaan kasvatuskumppaneina myös niille hiljaisemmille vanhemmille ja antamaan myös heille tietoa ja tukea.

Päivittäiset keskustelut vanhempien kanssa ja sitten erikseen sovitut palaverit missä puhutaan sen perheen lapsesta/lapsista. Että ne on tärkeitä ja näiden myötä sitten muodostuu se kasvatuskumppanuus.

Sehän on sitä kuulumisten vaihtamista.

Ja sitä informaatiota -- että mennään samoilla linjoilla päiväkodissa ja kotona.

Keskustelussa tuotiin esille myös se seikka, että aamulla lasta hoitoon tuotaessa olisi työntekijöiden hyvä tietää, jos illan, yön tai aamun aikana on tapahtunut jotain, mikä voisi heijastua lapsen olotilaan tai käyttäytymiseen.

Sitte monesti toivos, että vanhemmat sanos sitte enempi aamulla lasta hoitoon tuodessa, että miten on esimerkiksi yöllä menny tai jos aamulla on tapahtunu jotaki kotona, että me tietään sitte reagoida, että jos lapsen käytös on vaikka normaalista poikkeavaa niin me tietään syy että no se voi johtua siitä ja siitä asiasta.

Tai jos siellä kojien sisällä on jotaki mullistavvaa, eihän sitä tarvi tietenkää kertoa niin yksityiskohtaisesti, mutta jos on jotaki niin lapsethan

reagoi kaikki niin eri tavalla, toiset hyvin sulkeutuneita ja toiset saattaa hyvinkin avoimesti sanua ja neki kans vaikuttaa sitte.

Työntekijät myönsivät, että kulunut syksy oli ollut päiväkodissa poikkeuksellinen ja haastava monine sairauslomineen ja **sijaisjärjestelyineen**. Päiväkodin johtajan yllättävä, pitkä sairausloma sekä sen johdosta yhden lastentarhanopettajan vara-johtajana toimiminen oman työnsä rinnalla toivat mukanaan paljon haasteita ja vastuuta. Tilanne oli akuutti eikä sijaisia tahtonut löytyä mistään. Oli toimittava parhaalla mahdollisella tavalla ja turvattava lasten hyvinvointi. Vastaisuuden varalle työntekijät toivoivat parempaa sijaisjärjestelyä. Pitkäaikaisiin sairauslomiin tulisi voida palkata talon ulkopuolinen työntekijä eikä tehdä talon sisäisiä työntekijävaihdoksia.

Niin siinä on varmaan tehty vaan se tärkein kun siinä on ollu aika hätätilanne, että tehty se kaikista tärkein eli huolehittu ne lapset.

Sehän siinä on ollu, että saahaan niinku pyörimään tää homma oikiallailailla, että lapset ei kärsi.

Sijaisjärjestely ei ollu kyllä hyvä.

Työntekijät olivat sitä mieltä, että oli hyvä ottaa tämä sijaisasia puheeksi ja miettiä, miten tilanteessa olisi voinut toimia toisin. Myös työntekijät olivat sitä mieltä, että vanhemmille esimerkiksi johtajan poissaolosta tiedottaminen oli ollut puutteellista.

Minä itse asiassa mietin tätä asiaa (miten tiedotetaan johtajan poissaolosta) syksyllä, niin siitähän ei menny mitään tiedotetta koteihin.

Niin ehkä siinä ois se joku tiedotelappu ollu hyvä.

Vanhempien esille tuoma epätietoisuus pihalla vastassa olevista ”vieraista” henkilöistä sai työntekijät heittämään pallon vanhemmille – myös vanhemmat voisivat toimia aktiivisemmin ja käydä itse esittäytymässä **sijaisille/harjoittelijoille** ja sitä kautta saada aikaan dialogisuutta ja avoimuutta. Työntekijät pohtivat myös sitä,

että etenkin nuorilta harjoittelijoilta voi puuttua vielä rohkeutta mennä juttelemaan avoimesti vanhemmille. Toisaalta ymmärrettiin, että tilanne, jossa päiväkodissa on paljon sijaisia, saattaa hämmentää myös vanhempia.

Tähän vois myös kyllä vanhemmille heittää pallon, että jos siellä on ouvompia kasvoja niin rohkiasti vaan mennä ja esittää ite ittensä ja esittää että oon sen ja sen lapsen isä tai äiti tai mummu tai pappa tai kuka nyt sitten onki hakemassa. Me kyllä kaikkemme tehtiin ja sijaisille sanottiin, että esitelkää ihtenne --- mutta kyllä myös vanhemmat voi olla siinä niitä aktiivisempia, jotka ite mennee ja esittellee ihtesä.

Rupiaako ne vanhemmatkin käyttäytyyn eri tavalla kun on eri aikuiset pihalla?

Vastaavien tilanteiden varalta mietittiin, että on tärkeää varmistaa, että sijainen tuntee ryhmän lapset.

Niin siinä varmaan kannattaa vakihenkilökunnankin tarkistaa kun sijainen jää pihalle, että tunnetko nyt varmasti kaikki lapset.

Päivittäisen palautteen antaminen koettiin työntekijöiden keskuudessa vahvasti-kin osaksi hyvää kasvatuskumppanuutta. Tässäkin korostuu vanhempien ja perheiden erilaisuus ja yksilöllisyys – osa vanhemmista haluaa tietää tarkastikin lapsen päivästä ja keskustelua syntyy helposti ja spontaanisti, toisille vanhemmille riittää se, että sanotaan ”on ollut hyvä päivä”. Eräs työntekijä nosti hyvin esille ajatuksen, että hänen mielestään varhaiskasvattajan tehtävänä on kertoa lapsen päivästä myös niille hiljaisemmille vanhemmille, varmasti myös he haluavat kuulla lapsensa päivästä, vaikkeivät sitä niin isosti ääneen kysykään.

Mutta tavallaan koen, että se on meidän tehtävä yhtäläillä niille hiljaisemmillekin kertoa siitä lapsesta ja lapsen päivästä, että vaikka sieltä ei ehkä välttämättä tule sitä vastakaikua niin kuitenkin olettaa että ne haluaa tietää miten on lapsen päivä menny.

Päivittäisen palautteen antamista vanhemmille pohdittiin myös salassapitovelvollisuuden kautta. Kuinka paljon työntekijä voi antaa henkilökohtaista palautetta normaalissa hakutilanteessa eteisessä, jossa läsnä on myös muita vanhempia?

No mää oon kokenu sen monesti hankalana ku meilläki haetaan monta lasta yhtä aikaa ja kun se on kuitenkin se salassapitovelvollisuus, että se pitäs niinku säilyttää, että missä määrin voi ruveta kertomaan lapsesta että jos on ollu jotaki ja tietysti täytyy ajatella että missä tilanteessa.

Mulla tulee siinä niinku mieleen semmonen, että mää sanon sen asian sitte toisena päivänä ku on vähän rauhallisempi tilanne.

Vastaavanlainen hämmennys voi vaivata myös vanhempia, jos mielen päällä olisi henkilökohtaistakin asiaa, mutta paikalla on paljon vanhempia.

Ja jotkut vanhemmathan saattaa soittaa sitte päivän aikana jos on jääny joku asia mietityttään tai ei oo aamulla muistanu sanoa.

Vasukeskustelujen käytännöissä oli havaittavissa selviä eroja eri osastojen välillä. Toisessa vasukeskustelut pidettiin vain syksyisin ja toisessa tarpeen mukaan myös keväisin. Joka osastolla keskusteluajoja saa myös tarvittaessa järjestettyä. Työntekijät toivat esille, että keskusteluajojen yhteensovittaminen päiväkodin ja vanhempien välillä on joskus haastavaa. Päiväkodin puolelta valmiiksi ehdotetut ajat – esimerkiksi aamu-ulkoilun tai päiväunien aikaan – toimivat parhaiten, sillä silloin päiväkodin työntekijät pystyivät pitämään keskusteluja ns. hiljaisina aikoina.

Meillä on ollu (vasut) syksyisin ja keväisin on ollu lappu ovesa, että on halutessaan voinu varata ajan. Eskareille on luonnollisestikin tullu keskustelu keväällä, kun ovat seuraavana syksynä menossa eskariin.

Vasukeskustelulomakkeiden täyttäminen herätti paljon keskustelua. Myös työntekijöiden tietoisuuteen oli tullut tapauksia, joissa vanhemmat olivat turhautuneita siitä, että ”aina täytetään se sama paperinippu”. Eräs lastentarhanopettaja katsoi hyväksi käytännöksi täyttää esimerkiksi peräkkäisinä vuosina samaan vasupaperiin täydentäen ja päiväten uudet kirjaukset, jolloin vanhemmilta säästyy samojen asioiden uudelleen kirjoittaminen.

Minä oon joittenki kohalla täydentäny sitä entistä lappua ja toimii niinki että päivää sinne sitte ne uuet kohat.

Niin minäki oon kuullu että aina näitä lappuja, mutta sitten jos ajattelee, että se on oma rakas lapsi jonka kehitystä haluaa seurata niin minä en ite osaa ajatella, että se ois jotenki taakka, koska se lapsihan kehitty ja sitte huomaa iteki että miten on menty etteenpäin.

Yksi lastenhoitaja oli jo tuonut vasulomakeasiaan parannusehdotuksen johtajan tietoisuuteen. Hän oli ehdottanut, josko vasuun voisi liittää ns. laivamallin (LIITE 3), mikä on jo käytössä monilla esikouluun menevillä. Laivamalli osallistaa myös lapsen pohtimaan yhdessä vanhemman kanssa omia taitojaan, mitä osaa jo nyt ja mitä toivoo oppivansa esimerkiksi seuraavan vuoden aikana.

Minä oon siihen tehny ehotuksen --- että sitä (vasua) muutettas niin, että siinä ois lapsi mukana tekemässä.

Tähän toisen tason ryhmähaastatteluun osallistuneista työntekijöistä vain yksi lastentarhanopettaja oli toiminut aktiivisemmin **esikoulun** ja **iltapäivähoidon** lasten kanssa sijaistaessaan päiväkodin johtajaa, mutta silti koko henkilökunta pohti vanhemmilta tullutta palautetta kyseisen ryhmän osalta. Työntekijät tuumailivat, että tulevaisuudessa – vastaavissa sairauslomatilanteissa – on tarkemmin tiedotettava kirjallisesti vanhemmille esimerkiksi päiväkodin johtajan pitkästä poissaolosta ja siitä, että kuka on sijaisena eli kehen voi olla yhteydessä.

Minä kerroin joka päivä, että kuka tulee ja lapset kysy joka päivä, että kuka tulee.

Moni eskarihan tulee aamusin aamupalalle eikä välttämättä kohtaa muuta ku keittäjän (joka auttaa aamupalalla).

Vanhemmilta tullut palaute ohjatusta toiminnasta iltapäivähoidon osalta aiheutti paljon keskustelua työntekijöiden kesken. Osa työntekijöistä oli sitä mieltä, että etenkin koululaisten koulupäivän jälkeen olisi jopa suotavampaa, että lapsille annettaisiin mahdollisuus vapaaseen leikkiin ohjatun toiminnan sijaan. Pohdiskeltiinkin, että tässä kohtaa onkin hyvä miettiä, kumpaa vanhemmat arvostavat enemmän – ohjattua toimintaa vai vapaata leikkiä.

Tarviiko koulun jälkeen olla kauheasti jotaki ohjattua – tulee mieleen että kumpaa arvostetaan enemmän; ohjattua toimintaa vai esimerkiksi vapaata leikkiä?

Syksylläki ulkoilu oli vapaaehtoista, että ne sai jäähä ulos tai mennä sisälle.

Vanhemmat kaipasivat palautetta lapsen päivästä myös iltapäivähoidon ja esikoulun osalta, ja tähän seikkaan työntekijät totesivat, ettei informaatio tahdo kulkeutua heidän osastoilleen kovinkaan helposti. Työntekijät olivat myös yksimielisiä siitä, ettei esikouluopettaja anna kovinkaan herkästi päivittäistä palautetta lapsista vanhemmille.

Eihän mekkää tietä miten on päivä menny kun info ei kule.

Myös **pukeutumiskysymys** aiheutti paljon keskustelua työntekijöiden kesken. He painottivat, että vanhempien vastuulla on huolehtia siitä, että lapsella on päivähoitossa riittävästi, asianmukaista ja oikean kokoista varavaatetusta.

Se on vanhemmista kiinni että miten varustavat lapsensa.

Eihän täällä tarvi priimaa olla kunhan on lämpimät ja sopivan kokoset.

Palijon kans pärijää, vähän kans ei tuu toimeen. Että mulle on ihan sama kuin palijo niitä varavaatteita on ja lämmintä vaatetta kuhan niitä on. Mutta se, että jos niitä ei oo, niin niitä ei todellakkaan oo.

Esiin nousi myös se seikka, että vanhempien on keskusteltava jo kotona lapsen kanssa yhdessä vaatetuksesta, jotta varavaatetus on lapselle sopivan kokoista ja lapselle mieluisaa.

Niin ja ne vaateasiatki pittää kotona keskustella ja sovitella, että ne on sille lapselle mieluisat ja se voi ne laittaa että ei me niitä täällä voija kiireessä ruveta laittaa väkisin.

Ja meillä tahtoo olla, että vaikka sanot että paa villapuku, fleece alle, niin meillä ei taho pojat laittaa ja sitte just se, että ei aina kelepaa se vaate, että se jätetään pois sen takia ku se ei oo hyvä tai mää en halua sitä.

Että jos niitä ei siellä kotona saaha suosiolla päälle, niin ei kai me sitte niitä välttämättä täälläkään.

Vaikka hoitoryhmissä onkin paljon pieniä, paljon vaatetusapua tarvitsevia lapsia, työntekijät kokivat huolehtivansa myös isommista lapsista tasapuolisesti ja tarkkaillen, että kaikki menevät ulos asianmukaisissa vaatteissa. Toisaalta yksi työntekijä korosti sitäkin, että kyllähän isompien lasten tulisi jo osata jonkin verran pukeutua itsenäisestikin. Mutta totta kai, ohjausta annetaan kaikille sitä tarvitseville ja tilannetta helpottaa paljon kun ulosmenoa on porrastettu niin, ettei koko ryhmä ole yhtä aikaa pukemassa.

Meillähän tulee jo toiminnan kautta, että isot ja pienet on eri aikaan pukemassa, että ei me olla kaikki siellä yhtä aikaa pukemassa niin pystyy paremmin kahtoon, että isoilleki tulee sitä vaatetta tarpeeksi.

Kyllä semmosen viis kuusvuotiaan pittää jo ite vähä osata pukia ettei niitä tarvi alusta loppuun asti mejän pukia.

Vaatetusasiassakin lapset ovat yksilöllisiä, ja eräs lastenhoitaja toi oivallisesti esille, että myös tässä asiassa vanhempien ja varhaiskasvattajien on syytä huomioida lasten yksilölliset temperamentti- ja persoonallisuusero-
teet.

Ja jos on temperamenttisen olonen lapsi niin sehän varmasti änkää vastaan.

Ei sitä (kypärämyssyä) voi sille väkisin laittaa --- niin minä sanon (vanhemmalle) että oisko sille joku kauluri vaikka.

Autojen tyhjäkäynnistä myös henkilökunta oli huolissaan, sillä kaikki pakokaasuhan tulee suoraan päiväkodin lasten hengitysilmaan. Jonkinlainen kieltotaulu voisi olla paikallaan.

Vanhempainillassaki sanottiin, että sammuttakkaa auto kun tuutte lapsia hakemaan, että se pakokaasu tulee kaikki tähän pihalle sieltä.

Yhteenveto 2. tason ryhmähaastattelusta:

- ✓ kasvatuskumppanuuden syvyys riippuu perheen tarpeista ja halusta olla kumppanuussuhteessa
- ✓ ketään ei voi pakottaa kasvatuskumppanuuteen
- ✓ päivittäistä palautetta pyritään antamaan silti kaikille vanhemmille
- ✓ sijaisjärjestelyihin selkeyttä lisää
- ✓ harjoittelijoille painotetaan vanhempien tervehtimisen tärkeyttä
- ✓ vasukeskustelumahdollisuus kaikille myös keväällä
- ✓ vasulomakkeeseen on jo tehty parannusehdotus
- ✓ lasten pukeutumisen vastuu myös vanhemmilla (mitä on pakattu reppuun?)
- ✓ iltapäivähoidon ja eskarin päivittäisen palautteen tieto ei aina tavoita muita osastoja
- ✓ autojen tyhjäkäynnistä on mainittu vanhemmille jokaisessa vanhempainillassa

KUVIO 5. Yhteenveto 2. tason ryhmähaastattelusta

5.3 Kolmannen tason yksilöhaastattelu

Kolmannen tason yksilöhaastattelu eli keskustelu päiväkodin johtajan kanssa kahden kesken pidettiin 27.2.2014. Yhdessä käytiin läpi vanhemmilta tullut palaute sekä työntekijöiden omat näkemykset asioista ja parannusehdotukset. Päiväkodin johtaja oli erittäin tyytyväinen tutkimuksen kulkuun ja tutkimustuloksiin, koska nyt

saatiin ulkopuolisin silmin nostettua esille juuri niitä konkreettisia asioita, joihin vanhemmat haluavat kiinnittää huomiota.

Ihana just, että joku ulkopuolelta joka sen tekkee, joka ei niinku tiiä että mitä täällä niinku tehhään, ettei siinä oo mitään olettamuksia valmiina, että joilleki raiteille ohjaa.

Toisaalta tällä tutkimuksella saadaan huomio myös niihin asioihin, joita on pidetty itsestään selvinä kuten päiväkodin **sisäisten arvojen ja toimintakäytänteiden** yhdessä läpikäymiselle. Johtaja oli tyytyväinen, että nämäkin asiat tulivat nyt esille ja se antaa eväitä tuleviin yhteisiin keskusteluihin henkilökunnan kesken.

Juuri tuo oletus, että joka osastolla toimitaan samalla tavalla --- ja on muutaki semmosta mitä kannattaa auki puhua, ettei tuu oletuksia, että ku nuo tekkee nuin niin että nuoki tekkee.

On meillä (kirjalliset yhteisesti sovitut toimintakäytänteet) --- ja niitä pitäis varmaan vielä käydä yhdessä läpi ihan noita käytännön asioita, konkreettisesti.

Päiväkodin johtaja totesi itsekkin, että **kasvatuskumppanuus** toimii heidän päiväkodissaan suhteellisen hyvin. Kasvatuskumppanuus on toki erilaista eri perheiden kanssa, riippuen perheen omasta aktiivisuudesta ja tarpeista. Pienessä päiväkodissa kasvatuskumppanuuden luominen on varmastikin helpompaa ja vanhemmat tulevat tutuiksi koko talon henkilökunnan kanssa hyvinkin lyhyessä ajassa. Onhan se sekä vanhemmille että etenkin lapselle erittäin hyvä asia, jos ihmissuhteiden määrä on mahdollisimman pieni päivähoitossa. Päivähoidon aloittaminen on lapselle muutoinkin jännittävä elämänmuutos, niin pieni päiväkotitarjoaa lapselle pehmeämmän laskeutumisen päivähoitoon kun ei tarvitse luoda uutta kontaktia liian moneen ihmiseen kerrallaan.

Sijaisjärjestelyt ovat jokaisessa päiväkodissa oma haastava osa-alueensa. Päteviä sijaisia kun ei ole kovin helposti tarjolla, etenkin jos on kyseessä äkillinen sijaistarve. Ihanteellista olisi, jos päiväkodilla olisi käytössä sijaisreservi, josta voisi hälyttää tuttuja sijaisia lyhyelläkin varoitusajalla. Tutkimuksen ajankohta sattui juuri

syksylle, jolloin päiväkodin henkilökunnalle tuli äkillisiä, pitkiäkin sairauslomia. Niistä informoitiin totta kai toimitusjohtajaa, joka viime kädessä vastaa sijaisten palkkaamisesta. Päiväkodin johtajan pitkäaikainen sairausloma oli myös haasteellinen eikä esiopettajan sijaisjärjestelyssä onnistuttu riittävän hyvin. Johtaja itsekin oli ymmärtänyt, että hänelle on hankittu sijainen talon ulkopuolelta, mutta toisin kävi. Johtajaa sijaisti lopulta toisen kokopäivähoitoryhmän lastentarhanopettaja, joka joutui venymään moneen työrooliin kuluneen syksyn aikana.

Niin minä ymmärsin, silloin kun minä jäin (sairauslomalle) --- sain tekstiviestin, että miten se on järjestetty ja siinä oli ihan selkeä kuvio että miten mennään, mutta minä en tiä sitte että mikä siihen tuli.

Harjoittelijoiden osalta tietoa on pyritty viemään eteenpäin niin, että harjoittelijoille painotetaan entistä enemmän tervehtimisen ja oman esittäytymisen tärkeyttä. Opiskelijoiden esittelylappusia ilmestyi päiväkodin osastojen seinille jo välittömästi työntekijähaastattelun jälkeen ja tämä seikka oli jo saanut kiitosta vanhempien keskuudesta.

Päivittäinen palaute on tärkeää ja myös päiväkodin johtaja pyrkii tiedottamaan vanhemmille esikoululaisten päivästä, mikäli on jotain erityistä mainittavaa päivästä. Iltapäivähoidossa olevien osalta johtaja oli sitä mieltä, että pääpaino kuulumisten kertomiseen on lapsen oman koulun opettajalla, koska koulussahan lapsi on suurimman osan päivästä. Toki iltapäivähoidon puoleltakin informoidaan vanhempia, mikäli siihen ilmenee tarvetta tai on herännyt huoli jostain asiasta.

Ilman muuta haluaaki (palautetta) ja niihin lappuihinhan on laitettu jos on jotaki erityistä tapahtunu.

Vasukeskustelukäytänteet tulisi olla samanlaiset koko talossa, toteaa päiväkodin johtaja. Hän kertoo myös, että tämän tutkimuksen tulosten pohjalta olisikin paikallaan käydä henkilökunnan kanssa läpi vielä tarkemmin päiväkodin yhteisesti sovitut arvot, säännöt ja periaatteet, jotta toiminta olisi yhdenmukaista joka osastolla.

Kyllähän pitäis olla talossa joka osastolla sama käytäntö.

Vasulomakkeen uudistaminen on myös ajankohtainen asia, johon aiotaan tarttua. Niin sanottu laivamalli (LIITE 2) voisi toimia osana vasua, jolloin myös lapsi voisi osallistua itse omien taitojensa arvioimiseen.

Niin sehän vois olla vaikka kevväällä joku toinen lomake --- varmaan vanhempiäkin puuduttaa että eihän siitä oo kauaa ku tämä täytettiin, että joku muu lomake siihen pitäs keksiä.

Tällainen tutkimus avaa usein silmiä myös asioille, joita pidetään itsestään selvinä kuten esimerkiksi nämä vasukeskustelut ja –lomakkeet. Johtaja oli tyytyväinen, että nämä vasuasiatkin oli nostettu sekä vanhempien että työntekijätason keskusteluissa esille.

Onpa hyvä, että nämä tullee näin nyt ihan puhuttua.

Työntekijähaastattelun jälkeen joka osasto on tarjonnut vanhemmille mahdollisuutta vasukeskusteluun myös kevätkaudella. Johtajan mielestä tämäkin asia oli hyvä nostaa esille. Vaikka henkilökunta tietääkin, että vasukeskusteluja on hyvä käydä useamman kerran toimikauden aikana, kaikki vanhemmat eivät tätä asiaa tiedä eivätkä he välttämättä itse hoksaa edes kysyä vasukeskustelua myös kevätkaudella. Päiväkodissa ei ole tähän saakka tehty ryhmävasuja ollenkaan vaan toiminta on perustunut lasten henkilökohtaisten yksilövasujen varaan. Johtaja alkoi kuitenkin tuumia, josko nyt olisi aika ryhtyä pohtimaan myös ryhmävasujen tekemistä.

Oikein jäin niinku miettimään, että ryhmävasu vois ollaki se seuraava askel.

Iltapäivähoito on vapaamuotoisempaa kuin kokopäivähoito, toteaa päiväkodin johtaja. Iltapäivähoidossa koululäksyt tehdään, mikäli vanhempien kanssa on niin sovittu. Läksyjen tarkistamisvastuu on kuitenkin vanhemmilla. Iltapäivätoiminta painottuu liikuntaan ja vapaaehtoisen ulkoiluun ja puuhasteluun lapsen oman jakamisen mukaan. Mitään ei pakoteta tekemään, vaan toiminta perustuu lapsen tarpeisiin ja mielenkiinnon kohteisiin.

Meillä on semmonen dokumentti olemassa, johon on kirjattu, että iltapäivätoiminta painottus liikuntaan ja ulkoiluun --- että se meillä on ollu

lähtökohtana tässä iltapäivätoiminnassa, että on tarjottu jotain ja ne tekee jotka haluaa ja jaksaa --- kuitenkin ku ne lapset tekkee siellä koulussa jo täyden työpäivän.

Koulupäivästä tiedottamisen vastuu on lapsen omalla luokanopettajalla. Iltapäivähoidosta tiedotetaan vanhemmille totta kai, jos aihetta ilmenee. **Esikoululaisten** osalta päivän kuulumiset vaihdetaan kun lasta haetaan.

Totta kai jos on semmonen että huoli herrää niin kerrotaan, mutta minusta se on pääasiassa koulun tehtävänä antaa palautetta (iltapäivähoitolaisesta)

Esikoululaisille ja iltapäivähoitolaisille annetaan enemmän itsenäistä vastuuta **pukemiseen**, mutta totta kai heitäkin ohjataan ja katsotaan perään onko riittävästi vaatetta. Tässäkin asiassa vastuu varavaatteiden ja säänmukaisen varustuksen osalta on vanhemmilla.

Kyllähän ne oppii koululaisilta, että vaatteita piilotetaan reppuun eikä laiteta esimerkiksi kauluria --- sitte mennään yhdessä kahtoon, että eikö tosiaan ole repussa (kauluria).

Autojen tyhjäkäyntiasiasta tulisi ottaa suoraan yhteyttä toimitusjohtajaan. Toisaalta kyllähän laki jo rajoittaa autojen tyhjäkäyntiä, mutta toinen juttuhan on se, noudattavatko vanhemmat tyhjäkäynnin lakimääräistä rajoitusta.

Kyllä oon sanonutki että toimitusjohtajan puoleen voi kääntyä josko hän hommaa jonkun kieltokyltin.

Yhteenveto 3. tason yksilöhaastattelusta:

- ✓ ulkopuolisen tekemä tutkimus antaa uutta näkökulmaa asioihin
- ✓ yhteisesti sovittuja toimintakäytänteitä on syytä kerrata ja puhua auki henkilökunnan kesken > yhteiset käytänteet joka osastolle
- ✓ vasulomaketta voisi uudistaa, esimerkiksi kevätkaudelle erilainen lomake
- ✓ ryhmävasu?
- ✓ kasvatuskumppanuus pienessä päiväkodissa toimii paremmin kuin suuremmassa päiväkodissa
- ✓ sijaisjärjestelyihin olisi hyvä kiinnittää tarkempaa huomiota
- ✓ pitkäaikaisista sijaisuuksista tiedottaminen vanhemmille
- ✓ iltapäivätoiminta on vapaamuotoisempaa
- ✓ iltapäivähoitolaisten pääasiallinen palaute tulisi tulla omalta luokanopettajalta
- ✓ autojen tyhjäkäyntiasiasta olisi otettava yhteyttä toimitusjohtajaan

KUVIO 6. Yhteenveto 3. tason yksilöhaastattelusta

5.4 Vanhempainilta

Yhteinen ilta vanhemmille sekä päiväkodin henkilökunnalle ja johtajalle pidettiin 10.4.2014. Yksi keskeinen tavoite tällä vanhempainillalla oli se, että vanhemmat kokisivat voivansa vaikuttaa lastensa päivähoitoon, heille tulisi kuulluksi tulemisen tunne ja näin ollen tämä kaikki vahvistaisi yhteistä kasvatuskumppanuutta päivähoidossa. Ja toisaalta yhteinen kokemusten jakaminen toisi vanhemmille tunteen, että tällaisiin asiakastytyväisyystutkimuksiin kannattaa osallistua ja että niillä on oikeasti konkreettinen vaikutus päivähoidon laatuun ja keskeisiin toimintakäytänteisiin.

Vanhempainiltaan tuli paikalle henkilökunnan lisäksi vain kaksi vanhempaa. Kato yllätti kaikki tutkimuksen osapuolet. Siitä huolimatta kävimme pienellä porukalla läpi tutkimuksen kulkua ja sen tuloksia. Paikalla olleet vanhemmat ottivat aktiivisesti kantaa asioihin ja keskustelu oli antoisaa. Esille nousi myös uusia kehitysehdotuksia, kuten esimerkiksi niin sanottu apuriviikko. Eli kun lapsella on oma ruoka-apulaisena toimimisen viikko, asiasta voisi tiedottaa vanhempia viikon päätteeksi käytävässä pienimuotoisessa palautetuokiassa. Näin vanhemmat kuulisivat miten lapsi on pärjännyt apulaisena, miten lapsi on kokenut tehtävänsä ja samalla voisi vaihtaa yleisestikin kuulumisia kodin ja päiväkodin välillä. Tässä yhteydessä työntekijät kertoivatkin, että ruoka-apulaisena toimiminen antaa työntekijöille tilaisuuden huomioida lasta yksilöllisesti kyseisen viikon aikana. Pöydät ja ruoka katetaan kahden kesken ja apulainen saa istua ruokailun ajan ruuanjakopöydässä kahdestaan aikuisen kanssa. Tästä seuraa yleensä antoisia ja mieleenpainuvia ruokapöytäkeskusteluja aikuisen ja lapsen välillä.

Toisena huomionarvoisena ehdotuksena nousi mahdollisen vanhempainyhdistyksen perustaminen. Tämä tiivistäisi varmastikin vanhempien välistä kanssakäymistä, parantaisi vanhempien ja päiväkodin välistä kasvatuskumppanuutta sekä nostaisi aidosti esille hyviä parannus- ja kehitysehdotuksia vanhempien kokemusten perusteella.

Yhteenveto vanhempainillasta:

- ✓ vanhempainilta olisi voinut olla osa päiväkodin omaa vanhempainiltaa, jolloin vanhempia olisi saatu paikalle todennäköisesti enemmän
- ✓ myös vanhempainilta tuotti paljon hyvää keskustelua ja antoisia ajatuksia
- ✓ esille nousi muun muassa apuri-viikon jalostaminen niin, että viikon päätteeksi vanhempi pyydetäisiin pieneen juttutuokioon, jossa kerrottaisiin miten lapsi on pärjännyt ruoka-apulaisena kyseisen ja viikon ja samalla voisi vaihtaa yleisestikin kuulumisia
- ✓ vanhempainiltoja voisi jalostaa niin, että vanhempien ääntä kuultaisiin enemmän ja siten saataisiin keskustelun aiheiksi vanhempia puhuttelevia aiheita
- ✓ vanhempainyhdistyksen perustaminen nousi myös esille mahdolliseksi vaihtoehdoksi

KUVIO 7. Yhteenveto vanhempainillasta

6 LOPPUPÄÄTELMÄT

Tämä opinnäytetyö syntyi työelämälähtöisesti tarpeesta kartoittaa asiakkaiden eli päiväkodin lasten vanhempien kokemuksia päivähoidosta ja kasvatuskumppanuudesta. Päiväkodin johtaja ei halunnut perinteistä lomakekyselyä, jossa vanhemmilta kysyttäisiin pintapuolisesti esimerkiksi pitääkö lapsi päiväkodin ruuasta, vaan tällä tutkimuksella haluttiin päästä pintaa syvemmälle ja kartoittaa mikä on aidosti vanhempien kokemus ja mielipide lastensa päivähoidosta. Päivähoito on ajallisesti pitkä aika lapsen elämässä ja arjessa, joten ei ole yhdentekevää miten toiminta siellä toimii.

Tämän tutkimuksen tekeminen oli antoisaa ja mielenkiintoista bikva – arviointimallilla, joka oli minulle entuudestaan tuntematon. Tutkimusmenetelmä oli opettavainen ja miellyttävä tapa tehdä tätä opinnäytetyötä. Haastavaa tutkimuksesta teki se, että tein tutkimuksen yksin eikä ollut siis varsinaisesti ketään siinä vieressä kenen kanssa reflektoida työn eri vaiheita ja tuloksia. Työvaiheita bikvan käytöstä tuli varsin monia ja työtunteja kertyi melkoisesti. Toisaalta koin vapauttavaksi tehdä tutkimusta yksin, jolloin sai olla itse vastuussa koko prosessista ja oppia ja oivaltaa uutta matkan varrella. Tulevaisuuden kannalta sain tärkeitä kokemuksia ja oivalluksia bikva -arviointimallin käyttämisestä. Sosiaalialan tutkimuksiin bikva sopii erinomaisesti, kun asiakkaan ääni tulee aidosti kuuluville ja tutkimustilanteeseen liittyy aitoa läsnäoloa ja vuorovaikutusta. Tässä tutkimuksessa asiakkaan ääni kuului vanhemmille, mutta tutkimus olisi ollut erittäin mielenkiintoinen toteuttaa myös niin, että lapsen ääni tulisi kuuluville.

Tulevaisuuden bikva – tutkimuksiin on syytä kiinnittää vielä enemmän huomiota siihen, miten asiakasryhmä saadaan motivoitua tutkimukseen. Yllättävää oli, ja tämän tutkimuksen hieman haastavaksi teki, vanhempien haluttomuus osallistua heille tärkeän asian kartoittamiseen. Sekä ryhmähaastatteluun että vanhempainiltaan oli vaikea saada vanhempia paikalle. Ymmärrettävästi tutkimukseen osallistumisen kynnyks voi olla joillekin suuri, mutta toisaalta kun kyseessä on oman lap-

sen päivähoidon kehittäminen ja lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen, niin olisin toivonut innokkaampaa osanottoa. Liekö tämä nykyelämän kiire, perheen monet harrastukset ja työpaineet verottaneet osallistujamäärää. Mutta onnekseni sain riittävän määrän informantteja ja pystyin käymään läpi koko tutkimusprosessin suunnitelman mukaisesti. Myös vanhempainiltaan odotin paljon enemmän osallistujia. Pohdinkin, että jos tutkimustuloksista tiedottaminen olisi ollut osa niin sanottua virallista vanhempainiltaa, olisi osallistujien määrä ollut todennäköisesti suurempi. Vanhempainiltaan olisi voinut hyvinkin yhdistää kuluneen toimikauden kuulumisten vaihtamisen vanhempien ja työntekijöiden välillä sekä ajankohtaisten asioiden informoimisen sekä tämän tutkimuksen annin.

Tutkimustulokset eivät sinänsä yllättäneet. Päiväkodissa työskennelleenä ja itsekin äitinä koin samaistuvani hyvin informantteihin ja heidän kokemuksiinsa. Oivaltavaa oli huomata juuri se, että vanhemmat painivat lähes kaikki samanlaisten arjen peruskysymysten äärellä ja että tällä tutkimuksella voidaan vaikuttaa juuri niihin arjen perushoitotilanteisiin, jotka vahvistavat kasvatuskumppanuutta vanhempien ja päiväkodin henkilökunnan välillä.

Tutkimus onnistui myös päiväkodin johdon mielestä hyvin ja se vastasi juuri niihin kysymyksiin, joihin haluttiinkin vastauksia eli haluttiin nostaa esille konkreettisia asioita, joihin voidaan vaikuttaa. Päiväkodin johtaja toi hyvin esille, miten tärkeää tutkimuksen teko päiväkodille oli. Ulkopuolinen tutkija toi uutta näkökulmaa arkisiin asioihin ja auttoi myös työntekijöitä näkemään omaa toimintaansa rutiinien ja omalle työlle ”sokaistumisen” keskellä. Tämän tutkimuksen myötä päällimmäiseksi kehittämiskohteeksi nousi koko päiväkodin yhteisten toimintakäytänteiden päivitys ja tarkennus ja niistä yhdessä keskustelu. Toisena suurempana kehittämiskohteena nähtiin vasun kehittäminen, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin lapsen suotuisan kasvun ja kehityksen tukemista ja siten vahvistaisi myös kasvatuskumppanuutta kodin ja päiväkodin välillä. Lisäksi pohdittiin mahdollisen ryhmävasun tekemisen mahdollisuutta.

Yhtenä tutkimustulosten kehittämiseksi esille nousi mahdollisen vanhempainyhdistyksen perustaminen, jolloin saataisiin tiivistettyä yhteistyötä myös vanhempien välillä ja siten kaikki nivoutuisi tiiviimpään kasvatuskumppanuuteen kotien ja päiväkodin välillä. Toisaalta tulevien vanhempainiltojen yhteyteen voisi luoda

jonkinlaisen keskusteluareenan vanhemmille, jolloin he voisivat tuoda spontaanisti esille sen hetkiset mielteensä ja ajatuksensa päivähoidon toiminnasta, jolloin palaute voisi toimia hyvänä kehittämisen kasvualustana työntekijöille.

Varhaiskasvatukseen ja perhetyöhön suuntautuneena sosionomi (amk) –tutkinnon suorittaneena tulen toimimaan varhaiskasvatuksen parissa, jossa kasvatuskumppanuus on yksi keskeisiä arvoja. Hyvä kasvatuskumppanuus luodaan jo ensi tapaamisella ja mielestäni onkin hyvä, että koulutus tarjosi myös kasvatuskumppanuuden opintokokonaisuuden. Omaa ammatillisuuttani ajatellen, tämä tutkimus syvensi ja vahvisti kasvatuskumppanuuden arvostamista sekä auttoi ymmärtämään paremmin, että varhaiskasvatus ja kasvatuskumppanuus ovat osa tavallisten ihmisten arkea ja on erittäin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten perheiden erilaisuus ja ainutlaatuisuus otetaan huomioon varhaiskasvatuksessa. Tutkijan ulkopuolisin silmin itselle tuttuihin, arkisiin asioihin saa lisäsyvyyttä ja uutta näkökulmaa, jolloin oman työn kehittäminen saa hyvän siemen. Mikään työ ei ole koskaan täysin valmis, vaan aina on varaa parantaa omaa työtötään ja tarkastella omaa sisäistäkin arvomaailmaa ja työkäytänteitään. Varhaiskasvatustyö on tiimityötä, jossa yksittäisen työntekijän on otettava huomioon oman ryhmänsä muut työntekijät, päiväkodin muiden ryhmien työntekijät ja koko työyhteisö. Yhteisesti auki puhutut arvot ja käytänteet luovat varmuutta toimia omassa työssään ja vahvistavat osaltaan myös vanhempien kanssa solmittua kasvatuskumppanuutta.

Tutkimustulosten valossa kiinnitin huomiota myös siihen seikkaan, miten tärkeää varhaiskasvatuksen työyhteisössä on hyvällä johtajuudella työkäytänteiden sujuvuudelle ja siten myös työhyvinvoinnille. Yhteen hiileen puhaltaminen ja yhteiset arvot ovat kaiken lähtökohta, jotta työilmapiiri on mielekäs ja jotta kaikki osapuolet voivat toimia työssään omana itsenään lasten parhaaksi. Avoimien keskusteluilmapiiri ja välitön tiedonkulku takaavat jokaiselle työntekijälle hyvät eväät toimia työssään. Epäkohtiin puuttuminen ja palautteen vastaanottaminen antavat mahdollisuuden kehittää toimintaa eteenpäin ja parempaan suuntaan. Kaiken taustalla on kuitenkin aina oltava tietoisuus siitä, että työtä tehdään yhdessä vanhempien kanssa lapsen suotuisan kasvun ja kehityksen turvaamiseksi.

LÄHTEET

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 10.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasén, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA – arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Raportteja 6/2007. Helsinki: Stakes.
- Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Raportteja 34/2008. Helsinki: Stakes.
- Högnabba, S. & Paananen I. 2007. BIKVA – pilotoijien oppimisen kehät. Arvioijan roolit – valmentaja ja katalysaattori? 23–40.
- Junttila, H. 2004. Johdanto. Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivä-hoidossa. Keskinen, S. & Virjonen, H. (toim.). 12-17.
- Kalliala, M. 2012. Lapsuus hoidossa? Aikuisten päätökset ja lasten kokemukset päivä-hoidossa. Gaudeamus.
- Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2007. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta – Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Stakes. Oppaita 63. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Koivunen, P-L. 2009. Hyvä päivähoito. Työkaluja sujuvaan arkeen. Juva: WS Bookwell Oy.
- Krogstrup, H.K. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. BIKVA-malli. Hyvät käytännöt Menetelmä-käsikirja. Stakes. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>. Luettu 5.7.2013.
- Laki lasten päivähoitosta. 19.1.1973/36. Finlex. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lasten%20p%C3%A4iv%20hoito>. Luettu 1.10.2013.
- Lyyra, V. 2004. Vanhemmuutta vahvistavia keskusteluja päivähoitossa – perheterapeuttisia näkökulmia kasvatuskumppanuuteen. Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoitossa. Keskinen, S. & Virjonen, H. (toim.). 106-124.
- Marjanen, P., Marttila, M. & Varsa, M. 2013. Johdanto. Pienten piirissä. Yhteisöllisyyden merkitys lasten hyvinvoinnille. Marjanen, P., Marttila, M. & Varsa, M. (toim.) 9-16.
- Mikkola, P. & Nivalainen, K. 2009. Lapselle hyvä päivä tänään – näkökulmia 2010-luvun varhaiskasvatukseen. 4.painos. Pedatieto Oy.

Neitola, M. 2013. Vertaissuhteiden merkitys ja muotoutuminen kasvuyhteisöissä. Pienten piirissä. Yhteisöllisyyden merkitys lasten hyvinvoinnille. Marjanen, P., Marttila, M. & Varsa, M. (toim.) 99-140.

Pirhonen, E-R. 2014. Kohti varhaiskasvatustilaa. Varhaiskasvatusta koskevan lainsäädännön uudistamistyöryhmä. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Koulutuspolitiikan osasto. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/vireilla_koulutus/varhaiskasvatus/liitteet/Kohti_varhaiskasvatustilaa2.pdf. Luettu 3.5.2014.

Varhaiskasvatustilaa. 2014. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/vireilla_koulutus/varhaiskasvatus/index.html?lang=fi. Luettu 3.5.2014.

Varhaiskasvatusta koskevaan lainsäädäntöön esitetään uudistuksia. 2014. Tiedote. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2014/03/varhaiskasvatus.html>. Luettu 3.5.2014.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. Stakes. Oppaita 56. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2013. THL. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/lait/varhaiskasvatus/linjaavat/vasu-asiakirja. Luettu 5.10.2013.

TIEDOTE

11.10.2013

Hyvät vanhemmat!

Olen kolmannen vuoden sosionomiopiskelija Centria ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyystutkimuksen [REDACTED] päiväkodissa. Tutkimuksella halutaan nostaa esille asiakkaan kokemus päiväkodin palveluiden laadusta. Jokaisen asiakkaan mielipide on tärkeä ja asiakaspalaute toimii pohjana, kun kehitellään päiväkodin palveluita asiakaslähtöisesti.

Tutkimus suoritetaan 4–6 hengen ryhmähaastattelulla marraskuussa 2013. Ryhmähaastattelu kestää noin 2 tuntia. Asiakkailta tullut palaute toimii työntekijöiden ryhmähaastattelun keskustelupohjana. Asiakkaiden vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä vastaajien henkilöllisyys välity eteenpäin.

Ohessa olevalla lomakkeella voitte ilmoittaa halukkuudestanne osallistua asiakastyytyväisyystutkimukseen. Mikäli halukkaita on paljon, suoritetaan otanta. **Palauta lomake suljetussa kirjekuoressa 18.10.2013 mennessä [REDACTED].** Lisätietoja voi kysellä p. 044 5554722 tai sähköpostitse mia.luomajoki@cou.fi Tutkimukseen osallistujille postitetaan kotiin tarkempi aikataulu noin kuukauden kuluttua.

Kiitos vaivannäöstänne!

Syysterveisin,

Mia Luomajoki




Olen halukas osallistumaan ryhmähaastatteluun _____ kyllä _____ ei

Nimi

Osoite

Puhelinnumero

Lapseni hoitoryhmä on 







Allekirjoitus



Keväinen tervehdys!

Sosionomi (amk) -opintoihini liittyvä opinnäytetyö eli asiakastytyväisyystutkimus [REDACTED] vanhemmille on edennyt kuluneen syksyn ja talven aikana siihen pisteeseen, että on aika koota tuloksia yhteen ja tiedottaa niistä kaikille päiväkodin lasten vanhemmille sekä työntekijöille.

Siispä toivotan Teidät, hyvät vanhemmat, tervetulleiksi vanhempainiltaan [REDACTED] **torstaina 10.4.2014 klo 18.00.**

Terveisin,
Mia Luomajoki

Nimi: _____

<p>OSAAN VOITTA JA HÄVITÄ PELISSÄ</p> <p>OSAAN TOIMIA OHJEEN MUKAAN</p> <p>KUUNTELEN TOISIA</p> <p>OSAAN KERTOA PERUSTELLA MIELIPITEENI</p>	<p>OSAAN RATKAISTA RIIDAN PUHUMALLA</p> <p>TAITOJANI: LAULAMINEN PIIRTÄMINEN</p> <p>ESIINTYMINEN KÄDENTAITOT LEIKKAAMINEN</p> <p>TUNNISTAN KIRJAIMET TUNNISTAN NUMEROT</p> <p>UJINTI MIELUISIN LIKUNTA-MUOTONI: HIIHTO LUISTELU PYÖRÄILY KUPERKEIKKA KONKKAUS</p>	<p>OSAAN HUOLEHTIA TAVAROISTANI</p> <p>OSAAN SOLMIA: KENGÄN-NAUJAT</p> <p>RUOKAILLEN PUKEUDUN ITSENÄISESTI</p> <p>JAKSAN KESKITTYÄ</p> <p>TEEN TEHTÄVÄNI LOPPUUN</p> <p>YRITÄN PARHAANI</p>
<p>HAI LUAISIN OPPIA ESIKOIII IISSA:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>NÄISSÄ OLEN HYVÄ:</p> <p>⚓ ⚓ ⚓ ⚓</p>	<p>NÄITÄ PITÄÄ VIELÄ HARJOITTELLA:</p> <p>☆ ☆ ☆ ☆</p>