

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma / kasvatus- ja perhetyö

Jaana Sihvola

VARHAISKASVATUKSEN LAADUN MITTAAMINEN
KORIAN ALUEELLA

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

SIHVOLA, JAANA

Varhaiskasvatuksen laadun mittaaminen

Korian alueella

Opinnäytetyö

53 sivua + 13 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Miia Heikkinen

Toimeksiantaja

Kouvolan kaupungin varhaiskasvatus

Maaliskuu 2011

Avainsanat

arviointi, kasvatuskumppanuus, laatu, päivähoito, varhaiskasvatus

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakastyytyväisyysmittari Kouvolan kaupungin varhaiskasvatukselle. Työn tilaajana oli Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuspäällikkö. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakasperheiden tyytyväisyyttä päivähoiton laatuun.

Asiakastyytyväisyysmittarina oli puolistrukturoitu kyselylomake. Lomakkeen avulla selvitettiin asiakasperheiden näkemyksiä Korian alueen päivähoiton laadusta. Tutkimus oli kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen perustuen kyselylomakkeen määrällisiin ja laadullisiin kysymyksiin. Tutkimustulosten analysoinnissa käytettiin myös määrällisiä ja laadullisia menetelmiä. Kysely toteutettiin sähköisesti ja paperilomakkeella. Kyselylomake lähetettiin 105 vastaajalle. Vastausprosentti kyselyssä oli 69,5 % eli vastaajia oli 73.

Tutkimuksessa tuli esille, että päivähoiton aloituskäytäntöjä toivottiin selkeämmiksi. Työntekijän tutustumiskäynti lapsen kotiin ennen päivähoiton aloitusta voisi olla vaihtoehtona päiväkotiin tutustumiselle. Kokonaisuudessaan tutkimus osoitti vastaajien olevan pääsääntöisesti hyvin tai erittäin tyytyväisiä Korian alueen päiväkotipalveluihin ja lapsen päivähoiton aloitukseen. Jatkotutkimusaiheena olisi asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen koko Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksessa.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

SIHVOLA, JAANA

Measuring the Quality in Early Childhood Education in
Koria Region

Bachelor's Thesis

53 pages + 13 pages of appendices

Supervisor

Senior Lecturer Miia Heikkinen

Commissioned by

Early childhood education in City of Kouvola

March 2011

Keywords

evaluation, educational partnership, quality, daycare, early
childhood education

The goal of this bachelor's thesis was to develop a client satisfaction meter for childhood education in the city of Kouvola. The work was ordered by the childhood education chief from Kouvola. The aim of this study was to map satisfaction of client families in the quality of daycare.

A half structured question form was used as a client satisfaction meter. The aim was to find out how client families experienced the quality of daycare in Koria. The study was both qualitative and quantitative based on qualitative and quantitative questions. Also qualitative and quantitative methods were used in analyzing the results.

According to the results of the study, the practices at the beginning were hoped to be easier. Visiting the home of a child by the child minder instead of the visit the daycare center could be one alternative. On the whole, the study showed that answerers were mostly or very satisfied with the start of the daycare as well as the services in daycare centers in Koria. The subject for further follow-up research would be a similar client satisfaction questionnaire in the whole city of Kouvola.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 2 | VARHAISKASVATUS | 7 |
| | 2.1 Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan perusta | 7 |
| | 2.2 Varhaiskasvatuspalvelut | 9 |
| | 2.2.1 Päivähoito | 9 |
| | 2.2.2 Varhaiskasvatussuunnitelma | 10 |
| 3 | KASVATUSKUMPPANUUDEN RAKENTUMINEN PÄIVÄHOIDOSSA | 12 |
| | 3.1 Kasvatuskumppanuus | 12 |
| | 3.2 Päivähoidon omahoitajuusjärjestelmä | 14 |
| | 3.3 Päivähoidon aloituskäytäntönä tutustumiskäynti ja aloituskeskustelu | 15 |
| | 3.4 Lapsi aloittaa päivähoidon | 17 |
| 4 | LAADUN MITTAAMINEN | 18 |
| | 4.1 Laatu varhaiskasvatuksessa | 18 |
| | 4.2 Asiakasnäkökulma | 21 |
| 5 | KOUVOLAN KAUPUNGIN VARHAISKASVATUS | 23 |
| 6 | TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN | 25 |
| | 6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset | 25 |
| | 6.2 Tutkimuksen kohde | 26 |
| | 6.3 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät | 26 |
| | 6.4 Tutkimuksen kulku | 27 |
| | 6.5 Tutkimusaineiston analysointi | 29 |
| 7 | TUTKIMUSTULOKSET | 30 |
| | 7.1 Vastaajien taustatiedot | 30 |
| | 7.2 Päivähoitopaikan saaminen ja myöntäminen | 30 |
| | 7.3 Päivähoidon aloittaminen | 32 |
| | 7.4 Toimintaympäristö | 35 |

| | | |
|-----|---|----|
| 7.5 | Lapsen yksilöllinen kasvatus ja huomioiminen sekä kasvatusyhteistyö | 36 |
| 7.6 | Päivähoidon vaikuttavuus | 39 |
| 7.7 | Päivähoidon laatu | 39 |
| 7.8 | Päivähoidon tiedottaminen | 40 |
| 8 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 41 |
| 8.1 | Tutkimustulosten johtopäätökset | 41 |
| 8.2 | Kyselyn toteutukseen liittyvät johtopäätökset | 45 |
| 9 | POHDINTA | 46 |
| | LÄHTEET | 49 |
| | LIITEET | |
| | Liite 1. Tutkimuslupa | |
| | Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje | |
| | Liite 3. Kyselylomake | |
| | Liite 4. Taulukko 1 ja 2 | |
| | Liite 5. Taulukko 3 ja 4 | |
| | Liite 6. Taulukko 5 ja 6 | |
| | Liite 7. Taulukko 7 ja 8 | |
| | Liite 8. Taulukko 9 ja 10 | |
| | Liite 9. Taulukko 11 ja 12 | |
| | Liite 10. Taulukko 13 ja 14 | |
| | Liite 11. Taulukko 15 | |
| | Liite 12. Taulukko 16 ja 17 | |
| | Liite 13. Taulukko 18 | |

1 JOHDANTO

Varhaiskasvatusta toteutetaan vanhempien itsensä järjestämänä tai julkisena varhaiskasvatuksena. Julkisiin varhaiskasvatuspalveluihin kuuluu päivähoito. (Alila & Ruokolainen 2004, 11.) Päivähoidon aloitukseen liittyy ero vanhemmista ja tutusta kotiympäristöstä. Lapsi voi olla kovin stressaantunut ja hämmentynyt tilanteesta. (Räihä 2004, 132.) Perheen ohella päivähoidon ja esiopetuksen varhaiskasvattajat ovat osa lapsen elämää sekä kasvua. Lapsi rakentaa ymmärrystään omasta arvostaan niiden puheiden, asenteiden, toiminnan ja tunteiden pohjalta, joita vanhemmat kotona ja kasvatijat päivähoidossa osoittavat. (Kaskela & Kekkonen 2006, 15.) Kasvatuksellinen yhteistyö eli kasvatuskumppanuus perheiden ja kasvatushenkilökunnan välillä, on osa laadukasta päivähoitoa.

Alila (2003, 3) on tutkinut kuntien laadunarviointia varhaiskasvatuksessa. Alilan mukaan kuntien kesken on suuria eroja päivähoidon laadunarvioinnissa. Yhdessä Alila ja Parrila (2004, 11) ovat tutkineet laadunhallinnan perusteita. Alila ja Parrila ovat sitä mieltä, että laadunhallintaan ja arviointiin ei ole olemassa yhtä ainoaa ja oikeaa menetelmää. Suosio vanhempien tyytyväisyyden tutkimiseen on kasvanut varhaiskasvatuksen laatututkimuksissa viime vuosina (Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen & Vartiainen 1999, 162).

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää asiakastyytyväisyysmittari Kouvolan kaupungin varhaiskasvatukselle. Kehitetty asiakastyytyväisyydenmittari oli puolistrukturoitu kyselylomake. Kyselylomaketta käytettiin aineistonkeruumenetelmänä. Lomakkeen avulla suoritettiin asiakastyytyväisyystutkimus. Kyselyssä kartoitettiin Korian alueen päivähoitopalveluja päiväkodissa käyttävien asiakasperheiden näkemyksiä päivähoitopaikan saamisesta ja myöntämisestä, päivähoidon aloittamisesta, toimintaympäristöstä, lapsen yksilöllisestä kasvatuksesta ja huomioimisesta sekä kasvatusyhteistyöstä, päivähoidon vaikuttavuudesta sekä laadusta ja tiedottamisesta. Tutkimus oli luonteeltaan kvalitatiivinen sekä kvantitatiivinen kyselylomakkeen laadullisten ja määrällisten kysymysten vuoksi.

Työni keskeisiä käsitteitä ovat varhaiskasvatus, päivähoito, kasvatuskumppanuus, laatu ja arviointi. Näiden käsitteiden määritelmät sisältyvät teoriaani. Teoriaosuuden ke-

hys muotoutuu juuri näiden käsitteiden ympärille. Varhaiskasvatusta ohjaavat lait ja asetukset antavat raamit varhaiskasvatuspalveluiden toteuttamiselle ja päivähoito on yksi merkittävä osa-alue varhaiskasvatuspalveluja. Pedagogisesti päivähoitoa ohjaa varhaiskasvatussuunnitelma ja päivähoidon välittömiä asiakkaita ovat päivähoitopalveluja käyttävät perheet. Yhteistyö, jota päivähoidon henkilöstö tekee perheiden kanssa, on kasvatuskumppanuutta. Kasvatuskumppanuus lähtee rakentumaan perheiden kanssa ensikontaktista lähtien. Selvitin työssäni Kouvolan kaupungin varhaiskasvatusta. Tekemäni tutkimuksen kuvasin teoriaosuuden jälkeen. Esittelen tutkimusongelmat ja tutkimuksen suorittamisen. Asiakasnäkökulma tulee esille tutkimustuloksissani. Tulosten johtopäätökset ja pohdinta löytyvät työni lopusta.

2 VARHAISKASVATUS

Varhaiskasvatus määritellään pienten lasten eri elämänpiireissä tapahtuvaksi kasvatuksellisesti vuorovaikutukseksi. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on edistää lasten tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. (Hujala ym. 1999, 5.)

2.1 Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan perusta

Lait ja asetukset normiohjaavat varhaiskasvatuksen laatua ja säätelevät sen toteuttamisen ja järjestämisen perustan minimitasoa. Päivähoitoa ohjaa joukko erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon lakeja ja asetuksia. Keskeisin normiohjaamisen väline varhaiskasvatuksen ja päivähoidon kannalta on laki ja asetus lasten päivähoitosta (Alila & Parrila 2004, 12). Päivähoitolain yleisten säädösten 1. luvun 1 §:ssä todetaan, että lasten päivähoitolla tarkoitetaan lapsen hoidon järjestämistä päiväkotihoidona, perhepäivähoitona, leikkitoimintana tai muuna päivähoitotoimintana. Päivähoitolain 2. a § määrittää päivähoidon tavoitteeksi tukea päivähoitossa olevien lasten koteja näiden kasvatustehtävässä ja yhdessä kotien kanssa edistää lapsen persoonallisuuden tasapainoista kehittymistä. Päivähoidon tulee tarjota lapselle jatkuvat, turvalliset ja lämpöiset ihmissuhteet, lapsen kehitystä monipuolisesti tukevaa toimintaa sekä lapsen lähtökohdat huomioon ottaen suotuisa kasvuympäristö. Päivähoitolaki (PHL 1: 2 b, 3, 7 a) säätelee lisäksi esimerkiksi erityistä tukea tarvitsevan lapsen kuntoutussuunnitelman laatimisesta yhteistyössä vanhempien kanssa ja hänen hoidostaan. Päivähoitolain 2. luvun 11. §:ssä todetaan, että laki velvoittaa kuntia järjestämään päivähoitoa siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin, kun kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Päivähoitopalveluja tulee tarjota lapsen äidinkielellä, kuten suomi, ruotsi tai saame. Asetus

lasten päivähoidosta sisältää puolestaan normeja liittyen esimerkiksi päivähoitopaikan hakemiseen, päivähoidon osa- tai kokopäiväisyyteen, hoito- ja kasvatustehtävissä toimivien henkilöiden määrään suhteessa muuhun henkilökuntaan, hoito- ja kasvatustehtävissä toimivien henkilöiden ja lasten määrän väliseen suhteeseen sekä päivähoitopaikan tarkistamiseen. (Alila & Parrila, 2004, 12.)

Lastensuojelulaki on myös yksi keskeinen laki, joka ohjaa varhaiskasvatuksen toimintaa. Lastensuojelulain yleisten säädösten 1. luvun 1. §:ssä todetaan, että lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä etusija erityiseen suojeluun. Lastensuojelulain 2. §:ssä todetaan, että lapsen vanhemmilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. Lisäksi lastensuojelulain 1. luvun 8. §:n mukaan kunnan on sosiaali- ja terveydenhuolto, opetustointa sekä muita lapselle, nuorelle ja lapsiperheille tarkoitettuja palveluja järjestäessään ja niitä kehittäessään huolehdittava siitä, että näiden palvelujen avulla tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lasten kasvatuksessa.

Muita keskeisiä lakeja, jotka ohjaavat ja säätelevät varhaiskasvatuksen ja päivähoidon toteutumista, ovat muun muassa laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (29.4.2005/272), laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta (20.12.1996/1128), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812), laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (3.8.1992/734) ja perusopetuslaki (21.8.1998/628). (Alila & Parrila 2004, 13 – 14.)

Arvopohja suomalaisessa varhaiskasvatuksessa perustuu keskeisiin kansainvälisiin lapsen oikeuksia määrittäviin sopimuksiin, kansallisiin säädöksiin ja muihin ohjaaviin asiakirjoihin. Yksi tärkeimmistä on YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen keskeisin arvo on lapsen ihmisarvo. Tähän perusarvoon liittyneenä sopimus kattaa neljä yleisperiaatetta. Yleisperiaatteita ovat lapsen syrjintäkielto, lasten tasa-arvoisen kohtelun vaatimus, lapsen etu, lapsen oikeus elämään ja tasapainoiseen kehittymiseen sekä lapsen mielipiteen huomioon ottaminen. Suomen pe-

rusoikeussäännöksistä, muusta oikeussäätelystä ja asiakirjainformaatiosta voidaan johtaa lapsen oikeuksia konkretisoivat keskeiset periaatteet varhaiskasvatuksessa. Keskeiset periaatteet on lapsen oikeus turvallisiin ihmissuhteisiin, turvattuun kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen, turvattuun ja terveelliseen ympäristöön, jossa voi leikkiä ja toimia monipuolisesti. Periaatteisiin kuuluvat myös lapsen oikeus tulla ymmärretyksi ja kuulluksi ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti, saada tarvitsemaansa erityistä tukea ja oikeus omaan kulttuuriin, äidinkieleen ja uskontoon tai katsomukseen. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 12.)

2.2 Varhaiskasvatuspalvelut

Lapsiperheiden tuki- ja palvelujärjestelmä on sosiaali-, terveys- ja opetustoimen hallinnoima kokonaisuus. Varhaiskasvatuspalvelut ovat osa lapsi- ja perhepalveluita sekä lapsiperheiden tukijärjestelmää. Kunnan on huolehdittava siitä, että kunnan asukkaat saavat tarvitsemiaan lakisääteisiä palveluja. Yksityiset palveluiden tuottajat voivat myös järjestää varhaiskasvatuspalveluja kunnan lisäksi. Muuta varhaiskasvatustoimintaa ovat esimerkiksi järjestöjen ja seurakuntien kerhotoiminta tai kuntien järjestämä avoin varhaiskasvatustoiminta. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 98.)

2.2.1 Päivähoito

Kunnilla on lakisääteinen velvollisuus päivähoiton järjestämiseen. Päivähoito on peruspalvelu, joka rahoitetaan pääosin yhteiskunnan varoista. (Järvinen ym. 2009, 97.) Hiilamo (2008, 3) on selvityksessään kuvannut sekä verrannut lasten ja nuorten hyvinvointia edistävien instituutioiden toimintaa Pohjoismaissa. Selvityksen mukaan, kaikki Pohjoismaat ovat riippuvaisia julkisesta päivähoitosta.

Päivähoidon perheiden lapset ovat varhaiskasvatuksen välittömiä asiakkaita (Hujala ym. 1999, 55). Kunnallista päivähoitoa järjestetään päiväkotihoidona, perhepäivähoitona sekä ryhmäperhepäivähoitona niin sanottuna lähipalveluna. Lähipalvelulla tarkoitetaan, että palvelu pyritään tuottamaan lähellä asiakasta. Kunnissa päivähoitoa järjestetään tarpeen mukaan eripituisena ja päivän eri aikoihin sijoittuvana toimintana. Palvelut voivat olla hyvin monimuotoisia ja vaihdellen ympärivuorokautisesta hoidosta muutamaan tuntiin. (Järvinen ym. 2009, 98 – 99.)

Päivähoidossa yhdistyvät lapsen oikeus varhaiskasvatukseen ja vanhempien oikeus saada lapselleen hoitopaikka (Koivula 2004, 80). Vanhemmat, joilla on alle kouluikäisiä lapsia, on oikeus saada lapsilleen kunnan järjestämä päivähoitopaikka vanhempainrahakauden päätyttyä (Järvinen ym. 2009, 80). Vanhemmat ovat sosiaalipalvelun asiakkaita lapsensa hoitopaikan kautta. He ovat myös varhaiskasvatuksen asiakkaita koska heillä on ensisijainen vastuu lapsensa hoidosta, kasvatuksesta ja opetuksesta. Tämä asiakkuus näkyy erilaisena yhteistyönä varhaiskasvatuksessa sekä osallisuutena lastensa päivähoitoon. (Hujala ym. 1999, 55.) Päivähoidossa pyritään puuttumaan varhain lapsessa havaittuihin erityisen tuen tarpeisiin. Erityiskasvatus on osa lapsen kokonaisvaltaista kasvatusta ja kuntoutusta. Erityiskasvatus kuuluu osaksi varhaiskasvatuksen palvelujärjestelmää. (Järvinen ym. 2009, 98 – 99.)

Kulttuurivähemmistöihin kuuluville lapsille järjestetään varhaiskasvatusta tavallisten varhaiskasvatuspalveluiden yhteydessä siten, että lapsi kuuluu lapsiryhmään ja hänen sosiaalisia kontaktejaan ryhmässä tuetaan. Varhaiskasvatuksen toteutuksessa edellytetään hyvää kulttuurista ymmärrystä, jotta erilaisten perheiden lasten tarpeita ja vanhempien kasvatukselle asettamia tavoitteita voidaan käsitellä henkilöstön ja vanhempien välillä tasavertaisesti sekä vastavuoroisesti. Varhaiskasvatuspaleluihin kuuluu myös maksuton esiopetus, jota koulun ohella järjestetään myös päivähoitossa. Esiopetus on vuotta ennen oppivelvollisuuden alkamista tarjottavaa suunnitelmallista kasvatusta ja oppimista. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 11, 39.)

2.2.2 Varhaiskasvatussuunnitelma

Varhaiskasvatusta ja päivähoitoa ohjaavat useat dokumentit ja asiakirjat, joita voidaan pitää varhaiskasvatuksen laadunhallinnan perustana. Laadunhallintaa ohjaavat asiakirjojen välittämä informaatio tai tavoiteasettelu. (Alila & Parrila 2004, 12). Varhaiskasvatussuunnitelma on kirjallinen dokumentti, jonka avulla määritellään, hallitaan ja ohjataan päivähoiton pedagogista toimintaa. Varhaiskasvatussuunnitelma laaditaan kaikille toiminnan tasoille: valtakunnallisesti, kunnallisesti, yksikkö- sekä yksilötasolla. Valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma toimii pohjana muiden toiminnan tasojen varhaiskasvatussuunnitelmaa työstettäessä. (Erinomainen varhaiskasvatus 2005, 50.)

Valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjana ovat valtioneuvoston periaatepäätöksenä 28.2.2002 hyväksymät varhaiskasvatuksen valtakunnalliset lin-

jaukset, jotka sisältävät yhteiskunnan valvoman ja järjestämän varhaiskasvatuksen keskeiset periaatteet sekä kehittämisen painopisteet. Tavoitteena valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteella on, edistää varhaiskasvatuksen yhdenvertaista toteutumista koko maassa, ohjata sisällöllistä kehittymistä sekä luoda osaltaan edellytyksiä varhaiskasvatuksen laadun kehittymiselle yhdenmukaistamalla toiminnan järjestämisen perusteita. Tavoitteena on myös lisätä varhaiskasvatushenkilöstön ammatillista tietoisuutta, vanhempien osallisuutta lapsensa varhaiskasvatuksen palveluissa ja moniammatillista yhteistyötä sellaisten eri palvelujen kesken, joilla tuetaan perhettä sekä lasta ennen oppivelvollisuuden alkamista. Yhdessä esi- ja perusopetuksen opetussuunnitelmien perusteiden kanssa varhaiskasvatussuunnitelman perusteet muodostavat kokonaisuuden, joka edistää lasten hyvinvointia, kasvua ja oppimista. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 7.)

Varhaiskasvatusta ohjataan valtakunnallisilla ja kunnan omilla asiakirjoilla. Valtakunnalliset linjaukset varhaiskasvatuksessa sisältävät yhteiskunnan järjestämän ja valvoman varhaiskasvatuksen keskeiset periaatteet ja kehittämisen painopisteet. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet ohjaavat valtakunnallisesti varhaiskasvatuksen laatua, sisältöä sekä kuntien varhaiskasvatussuunnitelmien laatimista. Kunnallinen ja valtakunnallinen ohjaus muodostavat prosessimaisen kokonaisuuden. Varhaiskasvatuksen linjaukset ja strategiat kunnissa voivat olla osana kunnan lapsipoliittista ohjelmaa, tai löytyvät muista perhettä ja lasta koskevista asiakirjoista. Niistä ilmenee kunnan varhaiskasvatuksen palvelujärjestelmä sekä keskeiset periaatteet kehittämisen painopisteistä ja kunnan varhaiskasvatuksen järjestämisestä. Kunnan laatiman varhaiskasvatussuunnitelman lähtökohtana ovat valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Suunnitelman tekemisessä otetaan huomioon kunnan omat strategiat, linjaukset ja tavoitteet sekä määritellään eri palvelumuotojen sisällölliset tavoitteet. Yksikön varhaiskasvatussuunnitelma on kunnan suunnitelmaa yksityiskohtaisempi. Suunnitelmassa kuvataan yksikön varhaiskasvatuksen lähtökohdat sekä niiden toteutuminen arjen kasvatuskäytännöissä. Suunnitelmassa kuvataan alueen tai yksikön erityispiireitä ja painotuksia. Eri palvelumuotojen tarkennetut tavoitteet kirjataan myös yksikkökohtaiseen suunnitelmaan. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelma ja lapsen esiopetuksen suunnitelma laaditaan yhdessä vanhempien kanssa. Suunnitelmat ohjaavat lapsikohtaisesti varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen toteutumista. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 8 – 9.) Alasuutarin (2010, 186, 194) tekemän tutkimuksen mukaan lapsen varhaiskasvatuskeskusteluja kehystää perinteiset asiantuntijuusoletukset. Tut-

kimuksen keskeinen havainto oli, että lasten dokumentoituja varhaiskasvatussuunnitelmia käytetään vain harvoin lapsiryhmän toiminnan suunnitteluun.

3 KASVATUSKUMPPANUUDEN RAKENTUMINEN PÄIVÄHOIDOSSA

3.1 Kasvatuskumppanuus

Kasvatus on tietoista ja tavoitteellista vaikuttamista yksilön tai ryhmän henkiseen ja fyysiseen kasvuun sekä kehitykseen. Kumppanuus on kahden osapuolen välinen yhteistyöjärjestely, jossa toimitaan yhteistyötä pitkäjänteisemmin ja systemaattisemmin. Kasvatuskumppanuus on päivähoidossa lapsen vanhempien tasavertaista kohtaamista sekä heidän asiantuntijuutensa tunnustamista. (Erinomainen varhaiskasvatus 2005, 49.)

Yhteiskunnan muutokset vaikuttavat perheiden arkielämään ja tarve vanhempien tukemiseen nousee. Vanhempien tukemisen tehtävä on siirtynyt yhteiskunnan tukijärjestelmien vastuulle, ainakin osittain. Päivähoito on yksi merkittävä osa yhteiskunnan tukijärjestelmästä, joka tukee vanhemmuutta. Vanhemmat ovat viimeisen vuosikymmenen aikana aktivoituneet esittämään omia näkemyksiään ja toiveitaan päivähoitoon toiminnan suhteen. Tämä on antanut mahdollisuuden päivähoitoon kehittymiselle. Kautta aikojen päivähoitohenkilökunta on tehnyt yhteistyötä päivähoidossa olevien lasten vanhempien kanssa. Päivähoitoon ja perheen yhteistyön kautta perheiden välisten suhteiden luominen ja sosiaalisten verkostojen vahvistaminen ovat tärkeitä. (Hujala, Puroila, Parrila & Nivala 2007, 113, 115.)

Yhteistyöhön vaikuttaa paljon päiväkodin organisaation malli ja se, millaisia arvoja päivähoitoon korostetaan (Kuokkanen 2006, 38). Avoimen vuorovaikutuksen ja yhteistyön luomiseksi perheiden ja päiväkotihenkilöstön välille ei yksin riitä, että henkilökunnan vuorovaikutustaitoja kohennetaan koulutuksilla. On vaikutettava myös rakenteisiin, jotka ehkäisevät perheen ja päivähoitoon yhteistyöhön tarvittavan vuorovaikutuksen syntyä. Rakenteita, joihin pitäisi voida vaikuttaa, ovat esimerkiksi päiväkodin päiväjärjestys, suuret ryhmäkoot ja henkilökunnan työaikatarkat. (Hujala ym. 2007, 117.) Yksi tärkeä osa yhteistyötä on myös päiväkodin henkilöstön toimiminen yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa ja taito tarvittaessa ohjata perhettä muiden palvelu- ja tukijärjestelmien piiriin tai ainakin tiedottaa niiden palveluita (Koivula 2004, 80).

Perheitä voi moni asia päivähoiton aloituksessa huolettaa. Huolta aiheuttavia asioita voi olla esimerkiksi kuinka lapsi sopeutuu hoitoon, onko hoitaja ja hoitoympäristö turvallinen, pitääkö lapsi hoitajastaan ja hoitaja lapsesta. Perheet voivat myös pohtia saako lapsi hoidossa riittävästi huomiota, syliä ja aikaa, kiusaavatko muut lapset, onko ruoka kovin erilaista kuin kotona, onko erossa oleminen lapselle liian rankkaa tai kuinka selviämme arjen uudesta rytmistä. (Helenius, Karila, Munter, Mäntynen & Siren-Tiusanen 2001, 35.) Perheen ja päivähoiton yhteistyö on tärkeää lapsen ja perheen tukemisen näkökulmista (Hujala ym. 2007, 114).

Vanhemmilla on lasten ensisijainen kasvatusoikeus ja -vastuu. Tänä päivänä yhteistyö päivähoitossa on syventynyt ja on alettu puhumaan yhdessä kasvattamisesta eli kasvatuskumppanuudesta. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17.) Päiväkodin henkilöstö ja vanhemmat tukevat toisiaan kasvatuskumppanuudessa lapsen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen liittyvissä asioissa. Kasvatuskumppanuus on käytännössä heidän välistä vuorovaikutusta. Asiantuntemus ja tieto kasvavat tiiviin vuorovaikutuksen kautta turvaten lapsen hyvinvoinnin. Vuorovaikutuksen merkitys korostuu hankalien asioiden esille tuomisessa. (Koivula 2004, 81.) Alasuutari (2010, 39 – 40, 194) on tutkinut mitä on kasvatuskumppanuus ja millaisiksi muodostuvat työntekijän ja vanhemman roolit päivähoitossa. Tutkimuksen mukaan vanhemman toimintavaltuudet kasvatuskumppanina ovat hyvin rajatut. Kasvatuskumppanuus näyttäytyy ennen kaikkea työntekijöiden pyrkimyksenä tuttavalliseen, luottamukselliseen ja leppoisaan kasvokkaiseen vuorovaikutukseen. Alasuutarin mukaan kasvatuskumppanuuteen ei kuulu sellainen kasvatuksellinen keskustelu, jossa kysymyksinä ovat varhaiskasvatuksen pedagoginen toiminta ja sen käytännön menetelmät. Tutkimuksessa huomioitiin se, että kasvatuskumppanuuden käsite näyttää asettavan kyseenalaiseksi ainakin osalla työntekijöistä heidän ammatillisen roolinsa ja asiantuntijuutensa.

Arvot eli se, millaisia rooleja ja arvoja perheen sisällä on, sekä millaisia ovat niihin liittyvät odotukset vaikuttavat yhteistyöhön. Vaikuttava tekijä on myös perheen elämän todellisuus eli se, miten perhe oman elämänsä kokee ja millaisessa tilanteessa perhe elää. (Kuokkanen 2006, 38.) Kasvatuskumppanuus on lapsen ja perheen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämistä ja vahvistamista siten, että vanhemmilla olisi voimia ja kykyä suoriutua vanhemmuudestaan mahdollisimman hyvin. Lapsi kokee parhaimmillaan turvallista jatkuvuutta kodin ja päivähoiton välillä. (Mikkola & Nivalainen 2009, 12.)

Hellstèn ja Järvinen (2009, 44) ovat tutkineet opinnäytetyössään vanhempien kokemuksia luottamuksellisen kasvatuskumppanuuden rakentumisesta. Asiat, jotka vanhemmat kokivat merkitykselliseksi, luottamuksellisen kasvatuskumppanuuden syntyemisessä, olivat aito kiinnostus, keskusteluyhteys ja tutuksi tuleminen. Lisäksi merkityksellisiä asioita olivat lapsen tarpeiden huomioiminen, kuulluksi tuleminen, avoimuus ja yhteiset pelisäännöt päivähoidon henkilökunnan kanssa. Samoista asioista kertoivat Lehtipää ja Poikonen (2010, 75, 77) Paletti-tutkimuksessaan. He ovat tutkineet päivähoitoikäisten lasten vanhempien tyytyväisyyttä yhteistyöhön ja kasvatuskumppanuuteen. Tutkimustulokset osoittivat, että vanhemmat olivat hyvin tyytyväisiä lapsensa päivähoitoon sekä yhteiseen kasvatustyöhön varhaiskasvatushenkilöstön kanssa. Tulosten mukaan vanhemmat pitivät tärkeinä yhteisiä kasvatuseriaatteita, tavoitteita ja sääntöjä.

Kohtaamispaikkana päivähoito on tärkeä perheiden arjen kannalta. Aikuisten kohtaamiset portilla, pihalla tai eteisessä, samoin kuin muutkin arkiset tapahtumat ja tilanteet, ovat tärkeitä ja merkityksellisiä. Tilanteissa luodaan parhaimmillaan välittämisen kulttuuria; siinä jokaisella on tilaa tuoda esille ilon ja surun aiheita sen sijaan, että joutuisi sinnittelemään ja peittelemään esimerkiksi väsymystä tai neuvottomuutta. Näistä tilanteista lapsi näkee ja kokee, että hänelle tärkeät aikuiset välittävät tilanteesta ja toisistaan sekä ennen kaikkea hänestä. (Korhonen 2006, 69.)

3.2 Päivähoidon omahoitajuusjärjestelmä

Kasvatuskumppanuuden nimissä kehitellään monissa päiväkodeissa niin sanottua omahoitajuusjärjestelmää. Omahoitajuusjärjestelmässä yksi hoitaja vastaa yhteydenpidosta tietyn lapsen vanhempiin. Tämä samainen työntekijä vastaa myös lapsikohdainten varhaiskasvatussuunnitelmien laadinnasta. (Karila 2006, 102.) Omahoitajuusjärjestelmä auttaa lasta aloitusvaiheessa turvautumaan ja lohduttautumaan juuri tämän kasvattajan lähellä. Samalla käytäntö auttaa hoitajaa tuntemaan ja pitämään lapsi mielessään, kun vastuu koko lapsiryhmän lapsista jakautuu usean kasvattajan kesken. Vanhemmille voi tuoda helpotusta omahoitajajärjestelmä, kun he voivat jakaa ajatuksiaan ensisijaisesti yhden kasvattajan kanssa. (Kaskela & Kekkonen 2006, 44.)

Työntekijän näkökulmasta omahoitajuusjärjestelmä on ikään kuin lupa pysähtyä ihmettelemään elämää ympärillään yhdessä pienen lapsen tai pienemmän ryhmän kanssa. Näin työ tuntuu mielekkäämmältä ja työmotivaatio pysyy vahvana. Vahva työmo-

tivaatio sitouttaa yhteisiin päämääriin ja se auttaa kehittämään omaa ammattitaitoaan sekä työtapoja. Näin jokaisen hetken arvokkuus huomioidaan. Omatoimisuus, kiireettömyys, perushoidon arvostaminen, tarinat, syli ja lepo ovat arvokkaita rutiineja päivähoidon arjessa. Kaikki vuorovaikutustilanteet ja kohtaamiset ovat päivähoidon arjessa lapsen kanssa merkityksellisiä, koska lapsi kasvaa niiden ilmapiirissä. Kohtaamiseen tarvitaan kiireettömyyttä ja kiireettömyyteen tarvitaan suunnitelmallista ja hyvin organisoitua arkea. (Mikkola & Nivalainen 2009, 91.)

3.3 Päivähoidon aloituskäytäntönä tutustumiskäynti ja aloituskeskustelu

Yhteistyön rakentuminen perheen ja päiväkodin henkilöstön välillä alkaa tutustumisella (Karila 2006, 97). Usein luontevin paikka ensimmäiselle tapaamiselle ja tutustumiselle on lapsen ja perheen koti. Varhaiskasvatuksen tutustumiskäynti hoidon aloittavan perheen kotiin luo jatkumoa muun muassa neuvolan käytännölle, jossa terveydenhoitaja vierailee perheen kotona äidin raskauden aikana ja sekä mahdollisesti lapsen syntymän jälkeen. Tavoitteena tutustumiskäynnillä on käydä keskustelu lapsen päivähoidon aloituksesta, perheen odotuksista ja toiveista. Vanhemmilla saattaa olla monenlaisia kysymyksiä ja ennakoajatuksia päivähoidosta. Usealle vanhemmalle pikkulapsivaihe on selviytymistä työelämän, vapaa-ajan, lasten kanssa vietetyn ajan ja lastenhoidon välillä. (Kaskela & Kekkonen 2006, 41.)

Lähtökohtana aloituskeskustelulle on antaa perheille puheenvuoro. Aloituskeskustelulle vanhempien kanssa on varattava riittävästi aikaa. (Helenius ym. 2001, 48.) Perheille koti on tuttu tila, toisin kuin lapsen tuleva päivähoitopaikka. Koti tarjoaa turvallisen ympäristön vanhemmille sekä lapselle keskusteluun omasta perheestään. Kynnys ilmaista omia ajatuksia, odotuksia, pelkoja ja toiveita madaltuu. Vanhempien ja lasten puheet myös konkretisoituvat kotiympäristössä, jolloin työntekijöiden mielikuville jää vähemmän tilaa. Päiväkodin työntekijällä on myös ainutkertainen tilaisuus olla luomassa kuulevaa ja luottamukseen perustuvaa suhdetta perheeseen, jos keskustellaan kotiympäristössä. Tavoitteena aloituskeskustelulla on auttaa vanhempia valmistamaan lasta päivähoidon aloitukseen. Työntekijän on tärkeää olla tietoinen vanhempien odotuksista, peloista ja toiveista päivähoidon aloituksen suhteen. Omien tunteiden selkiintymisen ja ilmaisemisen kautta vanhempi pystyy paremmin myös valmistelemaan lasta tulevaan muutokseen. Aloituskeskustelu tulisi tehdä ennen kuin lapsi on aloittanut päivähoidon. Vanhemmalle jää näin aikaa valmistella ja saattaa lasta päivähoitoon.

Työntekijän tutustuessa lapseen ja perheeseen ennen varsinaisen hoidon alkua, on hän saanut luotua hyvän pohjan kasvatusyhteistyölle. Kotikäynnin aikana työntekijän ja lapsen luoma ensikontakti auttaa lasta uuteen tilaan ja paikkaan tulemisessa. Lapselle koti on turvallinen ympäristö tutustua uuteen aikuiseen, lapsen tulevaan hoitajaan. Työntekijä voi tehdä havaintoja esimerkiksi siitä, miten lapsi toimii kotiympäristössä ja kuinka vanhemmat toimivat yhdessä lapsensa kanssa. Työntekijää auttaa tietämys lapsen persoonasta ja tavasta toimia, jotta asiat voidaan ottaa huomioon hoidon aloituksessa. (Kaskela & Kekkonen 2006, 41 – 42.)

Työntekijällä on vastuu kotona käydyssä aloituskeskustelussa tutustumistyöstä lapseen ja perheeseen. Perheen koti on työntekijälle vieras paikka, ja näin myös hän saa tuntumaa vastaanoton tärkeydestä sekä siitä, miltä tuntuu luoda suhdetta uusiin ihmisiin oudossa ympäristössä. Tämä taas kasvattaa työntekijän empatiakykyä uutta päivähoitoa aloittelevaa perhettä ja lasta kohtaan. Työntekijän kuuleva ja sensitiivinen suhde lapseen päivähoiton aloitusvaiheessa, jossa lapset joskus ikävöivät, itkevät tai arastelevat tulla uuteen paikkaan, luo perustan päivähoiton jatkumolle. Aloituskeskustelun voi tehdä lapsen tuleva omahoitaja yksin tai yhdessä esimerkiksi päiväkodin johtajan kanssa. Perhe päättää, keitä paikalla on hoidon aloittavan lapsen ja vanhemman tai vanhempien lisäksi. Kotona käydyssä keskustelussa tulee ottaa huomioon luottamuksellisuus, perhettä aidosti kuunteleva ja kunnioittava ote sekä avoin dialoginen suhde. Tutustumiskäynnillä luodaan pohja kasvatusyhteistyölle. (Kaskela & Kekkonen 2006, 42.)

Hellstén ja Järvinen (2009, 42, 43) ovat tutkineet opinnäytetyössään vanhempien kokemuksia aloituskeskustelu- ja tutustumiskäynnistä Hattulan kunnassa. Tuloksista kävi ilmi, että vanhemmista melkein kaikki (43/46) pitivät tutustumiskäyntiä merkityksellisenä lapsen päivähoiton aloituksen kannalta. Tärkeimmät syyt käynnin merkityksellisyyteen liittyivät tutustumiseen, informatiivisuuteen ja siihen, että käynti toteutettiin juuri perheen kotona. Tutkimuksessa vastaajat, jotka olisivat halunneet työntekijän tutustumiskäyntiä kotiin ennen hoidon aloitusta, olivat hyvin samaa mieltä työntekijän tutustumiskäynnistä ennen päivähoiton aloitusta kuin Hellsténin ja Järvisen tutkimuksessa.

3.4 Lapsi aloittaa päivähoiton

Lapsen elämässä ja kehityksessä keskeisiä tekijöitä ennen päivähoitoon lähtemistä ovat perhe, lähisukulaiset ja vertaisryhmä pihapiirissä (Laine 2006, 66). Päivähoidon aloitus on koko perhettä koskettava uusi ja suuri asia. Muutokseen liittyy paljon erilaisia tunteita perheen sisällä. Päivähoidon aloituksen ymmärtämiseksi ja elämän tasa-painon uudelleen löytymiseksi on tärkeää nähdä perheen elämän muutosten tapahtuvan myös muualla, kuin päivähoitomaailmassa. Kiire voi astua kuvaan. Kodin ilmapiiri, päiväjärjestys, arkirutiinit, ihmissuhteet sekä se, miten lapsi kokee tulevansa kuul-luksi ja ymmärretyksi voivat olla asioita, jotka muuttuvat äidin tai isän töihin paluun jälkeen. (Helenius ym. 2001, 38.)



Kuva 1. Kontekstuaalisen kasvun perusta (Hujala-Huttunen & Nivala 1996, 24.)

Kuvassa 1 nähdään kontekstuaalisen kasvun perusta kaavio. Kaaviossa tarkastellaan lapsen kasvu ympäristöjä alkaen lähipiiristä ja edeten lapselle kaukaisimpiin yhteis-kunnan arvomaailmoihin (Hujala-Huttunen & Nivala 1996, 24 – 25). Lapsen sosiaali-nen yhteisö laajenee päivähoitoympäristöön ja siellä oleviin vertaisryhmiin. Lapsen vuorovaikutussuhteet vertaisryhmiin ja lasta hoitaviin sekä kasvattaviin aikuisiin muodostavat lapselle hyvin merkittävän sosiaalisen maailman päivähoitossa. (Laine 2006, 66.) Lapsi vie mukanaan päivähoitoon kokemuksensa siihenastisista lähimmistä ihmissuhteistaan. Useiden uusien, vieraiden ihmisten verkosto uudessa fyysisessä ym-

päristössä on maailma, josta lapsella ei ole aikaisempia muistikuvia tai kokemuksia. Jopa aikuiselle tilanne olisi haastava. Päivähoidon aloitus voikin olla lapselle hyvin hämmentävä ja stressaava tilanne. (Räihä 2004, 132.)

Yhteisen rytmin löytyminen ja arkirutiinien samankaltaisuus niin kotona kuin päivähoitossakin helpottavat lapsen sopeutumista päivähoitoon. Aikuisen rooli päivähoitossa on muun muassa asioiden sanoittaminen lapselle, mikä helpottaa lasta esimerkiksi jäsentämään ympäristöään. (Räihä 2004, 133.) Pienen lapsen suotuisan kehityksen perusedellytys on, että hän elää ennustettavissa olevassa ja turvallisessa maailmassa (Laine 2006, 66). Päivähoitossa tulisikin pyrkiä pysyvyyteen ja jatkuvuuteen. Näillä tarkoitetaan sitä, että lapsen päivään ei saisi kuulua liikaa vaihtuvia ihmisiä. Stressitilanteissa kiintymyskäyttäytyminen aktivoituu ja lapsi hakee siltä aikuiselta turvaa, johon hänelle on muodostunut kiintymyssuhde. Lapsen saadessa harjoitella vähän kerrallaan uuden hoitajan ja muiden lasten kanssa syömistä, nukkumaan menemistä, ulkoilua, pukemistilanteita ja erotilanteita, hän alkaa ennakoida niitä mielessään. Ennakointi lisää tunnetta hallinnasta ja turvallisuudesta ja vähentää kaoottisia kokemuksia. Samoin vaikuttaa työntekijöiden ja perheiden keskinäinen tiedonvälitys lapsen arjesta. (Räihä 2004, 133.)

Sensitiivinen, fyysinen aikuisen läheisyys, jossa seurataan lapsen reagointia, antaa lapselle tunteen oman kehonsa rajoista sekä luo turvallisuutta ja uskallusta aktiiviseen ympäristön tutkimiseen. Sensitiiviseen fyysisyyteen kuuluvat lohdutuksen hetket, jolloin lapsi saa rauhassa purkaa kiukkuaan, surua, pettymyksiä ja ikävää. (Räihä 2004, 134 – 135.) Tunteet ovat jatkuvasti mukana niin lasten kuin aikuistenkin päivittäisessä elämässä. Ne ovat tärkeitä ihmisen hyvinvoinnille, kehitykselle ja sopeutumiselle. (Laine 2006, 67.) Lapsen alkaessa vähitellen tuntee päivähoiton aikuisia ja lapsia, hän kykenee yhä useammin vastavuoroisesti jakamaan positiivisia ja negatiivisia tunnetilojaan (Räihä 2004, 135).

4 LAADUN MITTAAMINEN

4.1 Laatu varhaiskasvatuksessa

Laatu sanaa käytetään kuvattaessa esineiden, ihmisten tai prosessien ominaisuuksia ja haluttavuutta. Käsitteenä laatu on hyvin monimuotoinen, ja sille on miltei mahdotonta antaa yhtä ainoaa määritelmää. Sen kuvaaminen on suhteellista riippuen määrittäjän

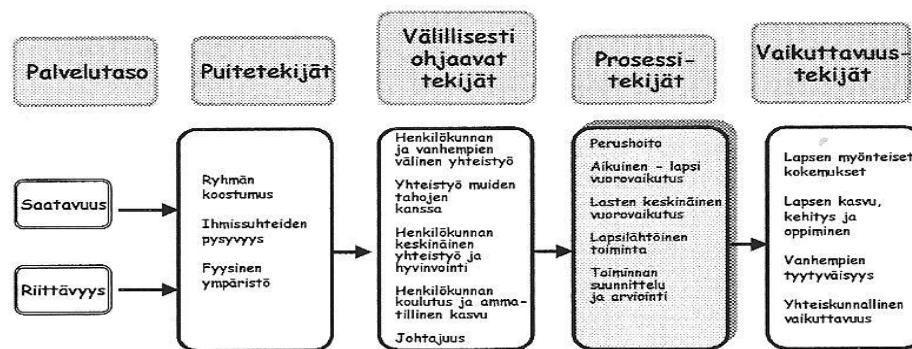
omista arvoista, uskomuksista, tarpeista ja uskomuksista. Monissa yhteyksissä laatu liitetään asiakastyytyväisyyteen ja sen voidaan katsoa muodostuvan kokonaisuudessaan tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyden ilmenemiseen. (Hujala ym. 2007, 157.)

Euroopan komissio on asettanut päivähoitolle laatutavoitteita. Tavoitteet muodostavat lähtökohdat myös Suomessa toteutettavalle päivähoidon laadun arvioinnille ja kehittämiselle. Päivähoiton laatu rakentuu hyvin monenlaisista tekijöistä. (Hujala ym. 2007, 152.) Laadukas päivähoito ei ole tehokasta, mekaanista ja konkreettisia tuloksia esittelevää toimintaa. Se on aitoa lasten kohtaamista kiirettömässä ilmapiirissä, jossa lapsella on mahdollisuus oppia yrittämisen ja erehtymisen kautta. Suomalaisessa varhaiskasvatuksessa hoito, kasvatus ja opetus yhdistyvät toisiinsa muodostaen kokonaisuuden. Kokonaisuutta kutsutaan Educare-malliksi. Suomalaisen varhaiskasvatusjärjestelmän eli Educare-mallin muotoutumista on ohjannut käsitys laadukkaasta päivähoidosta sekä päivähoiton tavoitteista vaihdellen eri aikoina eri päivähoitokonteksteissa. (Virolainen 2006, 110, 118.)

Organisaatioilta, jotka tuottavat hyvinvointipalveluja, edellytetään näyttöjä toimintansa tehokkuudesta, taloudellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Hyvinvointipalvelujen tuottamiseen kuuluu julkisten varojen käyttöön liittyvä tilintekovastuu, näin ollen organisaatioilta edellytetään näyttöön perustuvaa todentamista esimerkiksi arviointia. (Virtanen 2007, 15.) Arviointi voi olla ulkoista tai sisäistä kuten esimerkiksi itsearviointia. Se on jonkin asiantilan ja toiminnan vertaamista sovittuihin kriteereihin ja tavoitteisiin. Arviointi voi perustua joko laadullisiin tai määrällisiin mittareihin tai niiden yhdistelmiin. Tavoitteena arvioinnilla on selvittää, ovatko toiminnot suunnitelmien mukaisia, toteutetaanko niitä tehokkaasti ja ovatko ne tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia. (Erinomainen varhaiskasvatus 2005, 48.)

Päivähoitojärjestelmämme Suomessa on kokonaisuudessaan saanut ihailua osakseen yleismaallisesti omalla laadukkuudellaan (Hujala ym. 2007, 156). Varhaiskasvatuksen ja päivähoiton laadun tutkimisen ja arvioinnin ensimmäisen aallon voidaan sanoa olevan 1970-luvulla. Tutkimukset keskittyivät ensisijaisesti äidin työssäkäynnin vaikutuksiin lapsen kehityksessä. Kiinnostuneita ei oltu niinkään laatuun liittyvistä asioista, vaan yleisemmin siitä miten hoito kodin ulkopuolella vaikuttaa (Nummenmaa 2004, 82.) Päivähoiton toisen aallon tutkimuksessa, joka ajoittuu 1970–80-luvuille, kysy-

myksenasettelu kohdennettiin selkeämmin yksittäisiin laatutekijöihin. Kuten esimerkiksi päivähoiton ja erityisesti erilaisten päivähoitomuotojen vaikutukseen lapsen kehitykseen (Hujala ym. 2007, 156.) Päivähoitotutkimuksen kolmas aalto sijoittuu 1980–90-luvuille. Tuolloin nostettiin esille selkeämmin varhaislapsuuden erilaisten kasvu- ja kehitysympäristöjen pitkäaikaisvaikutusten tutkiminen. Tutkimuksissa keskityttiin lapsen kehitystä ja kasvatusta sääteleviin erilaisiin ja eritasoisiin vaikutustekijöihin. Suomessa siirryttiin varsinaisesti 1990-luvun loppupuolella niin sanottuun laadun aikakauteen. Kysymys päivähoiton laadusta on siirtynyt varhaiskasvatuksen vaikutusten tai kehitysehdotusten tutkimisesta asiakkaiden subjektiivisten kokemusten ja käsitysten tutkimukseen. (Nummenmaa 2004, 82.) Tänä päivänä päivähoiton laatua arvioidessa voidaan erottaa neljä erilaista laatutekijää, joiden kautta arvioidaan päivähoiton toimintaa. Laatutekijät voidaan nähdä kuvasta 2.



Kuva 2. Päivähoidon laadunarviointimalli (Hujala ym. 1999, 80.)

Ensimmäisen näkökulman päivähoiton arviointiin muodostavat puitetekijät, jotka ovat laadukkaan päivähoiton toteuttamisessa reunaehtoja. Puitetekijöihin kuuluvat ryhmäkoko, henkilöstötiheys, tilat, hoitosuhteen pysyvyys sekä hoitoaikojen sopivuus. Toisena näkökulmana arviointimallissa ovat välillisesti ohjaavat tekijät, jotka säätelevät laatua toiminnallisesti. Toiminnallisuus rakentuu yhteistyöstä vanhempien kanssa, henkilöstön koulutuksesta ja ammatillisesta kasvusta, työkokemuksesta, työyhteisöstä sekä johtajuudesta. Kolmantena näkökulmana nähdään kasvatusprosessiin liittyvät tekijät, johon kuuluvat varhaispedagogiikka ja henkilöstön suhde lapseen ja perheeseen. Viimeisenä näkökulmana nähdään vaikuttavuustekijät, joita ovat lapsen viihtyminen päivähoitossa, lapsen kasvu ja kehitys sekä vanhempien tyytyväisyys. (Hujala ym. 2007, 162.)

Laadukasta päivähoitoa on pyritty konkretisoimaan mittaamalla päivähoitossa vaikuttavia eri osatekijöitä niin päivähoiton kasvattajien, lasten kuin vanhempienkin näkökulmasta (Virolainen 2006, 110). Jokainen päivähoitossa toimija käsitteellistää päivähoitoa ja sen laatua omien arvojensa, ymmärryksensä ja hallitsemiensa käsitteiden kautta. Siksi on tärkeää, että päivähoiton laadun määrittely ja kehittäminen tapahtuu avoimena tasa-arvoisena dialogina päivähoitohenkilöstön, lasten ja vanhempien kanssa. (Parrila 2004, 76.)

Kansallista päivähoiton laadunarviointia tai laajoja tutkimushankkeita laadunarviointiin liittyen ei ole toistaiseksi vielä Suomessa toteutettu (Hujala ym. 2007, 170). Alila (2003, 3) on tutkimuksessaan tutkinut päivähoiton laadun arviointia kuntien varhaiskasvatuksessa. Hänen mukaansa kuntien kesken on suuria eroja päivähoiton laadunarvioinnissa. Järjestelmällisyyden lisäksi, laadun kehittämisessä tarvitaan tietoa erilaisista laadunarviointimenetelmistä sekä laatutyön liittämisestä osaksi johtamisjärjestelmää.

4.2 Asiakasnäkökulma

Päivähoitossa olevan lapsen perheen tyytyväisyys päivähoitoon kuuluu laadun vaikutustekijöihin. Suosio perheiden näkemysten tutkimiseen on kasvanut viime vuosina. Perheet nähdään asiakkaina, joiden näkökulmat ohjaavat heidän valintojaan ja kaikkien eri osapuolten näkemykset ovat keskeisiä laatua määriteltäessä. Päivähoiton laatu koostuu kaiken kaikkiaan hyvin moninaisista tekijöistä, joista kukin osaltaan ja yhdessä vaikuttavat lapsen päivähoitopäivän rakentumiseen. (Hujala ym. 2007, 168, 171.) Asiakkaiden osallistaminen, heidän kokemien tarpeiden ja näkemysten tunteminen, tunnistaminen ja asiakkaiden itse tekemän arvioinnin merkitys on nähty toiminnan luonteesta johtuen välttämättömäksi myös toiminnan hyvien tulosten kannalta. Arviointi on osa kehittämisen oppimisprosessia. (Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 2 – 3.)

Suurin osa perheistä on halukkaita vaikuttamaan oman lapsensa päivähoitokasvatukseen ja päivähoiton kehittämiseen. Perheistä ei kuitenkaan voida puhua yhden perhe-käsitteen alla, koska perheet ovat yksilöllisiä. Osalle perheistä elämänhallinta voi olla vaikeaa, ja näin ollen voimavarat eivät riitä vaatimaan mitään erityistä. Osa perheistä vaatii tietoisesti ja aktiivisesti lapsilleen laadukasta hoitoa, kasvatusta ja ympäristöä. He esittävät kovaakin kritiikkiä ja ovat valmiita tekemään paljon asioita lastensa hy-

vinvoinnin lisäämiseksi. Suurin osa perheistä kuuluu kuitenkin edellä mainittujen ryhmien välille. (Koivula 2004, 82.)

Kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä tietoa ja tarkastella muun muassa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, arvoista ja asenteista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kyselylomakkeella kysymyksiä. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellusalue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, palautemittauksiin tai soveltuvuustesteihin. (Vehkalahti 2008, 11 – 12.)

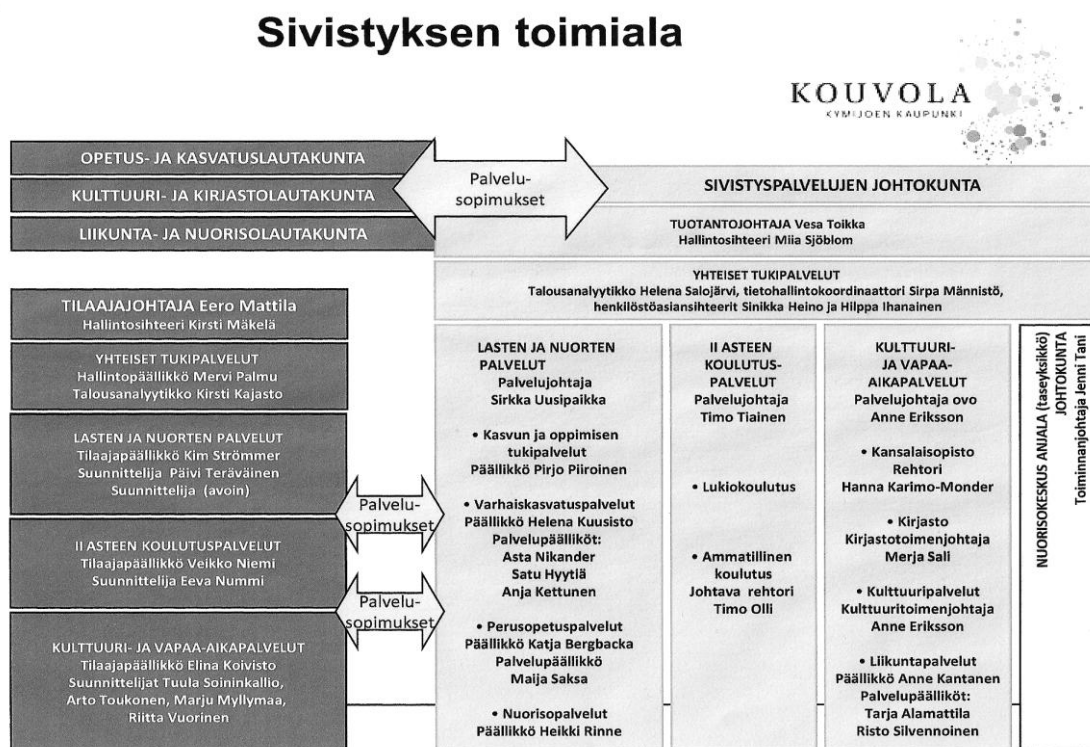
Kyselylomakkeen on mitattava mitä teoreettisilla käsitteillä väitetään mitattavan. Teoriasta samanaikaisesti muokattujen käsitteiden pitäisi olla vastaajan ymmärrettävissä. Tähän vaiheeseen on käytettävä riittävästi aikaa ja kysymykset on testattava. Kyselylomake tulee testata aina ennen varsinaista mittauksia. Testaus ei tarkoita sitä, että joukko ihmisiä täyttää kyselylomakkeen ja sen jälkeen tutkija arvioi sitä, miten vastaaminen onnistui. Testaamisessa tärkeää on, että muutama perusjoukkoa vastaava ihminen arvioi kriittisesti kyselylomaketta. Arvioinnin kohteena tulisi olla kysymysten sekä ohjeiden selkeys ja yksiselitteisyys, vastausvaihtoehtojen toimivuus, kyselylomakkeen mitta ja vastaamiseen käytetyn ajan kohtuullisuus. Olisi myös hyvä pystyä arvioimaan, puuttuuko kyselylomakkeesta jokin oleellinen kysymys tutkimusongelman kannalta tai onko kyselylomakkeessa mukana tarpeettomia kysymyksiä. Kysymysten järjestys on tärkeä vastaajan kannalta. Kysymyksissä tulisi olla jonkinlainen juoni. Johdonmukaisuus helpottaa vastaamista. Samaa asiasisältöä koskevat kysymykset kannattaa ryhmitellä kokonaisuuksiksi. (Vilka 2005, 81 – 87.)

Saatekirje kertoo vastaajille tutkimuksen perustiedot. Mistä tutkimuksessa on kysymys, kuka tutkimusta tekee ja mihin tutkimustuloksia tullaan käyttämään. (Vehkalahti 2008, 47.) Saatekirjeessä olevan tekstin perusteella kyselylomakkeen saaja arvioi tekeillä olevaa tutkimusta ja tekee päätöksen tutkimukseen osallistumisestaan. Sähköisesti lähetettyyn kyselyyn liittyy huomioon otettavia asioita. Etukäteen on varmistettava, että perusjoukkoon kuuluvilla, on mahdollisuus sähköpostin käyttöön. Kyselylomakkeen etu on, että vastaaja jää tuntemattomaksi. Kyselylomakkeen tyypillisempänä haittana on, että riski vastausprosentin alhaisuuteen on suuri, tätä kutsutaan tutkimusaineiston kadoksi. (Vilka 2005, 74, 152.) Arvioinnin vaikutukset arvioitavaan organisaatioon tulee myös ottaa huomioon. Keskeinen kriteeri arvioinnissa ei ole sen

tieteellinen luotettavuus vaan syntyvän tiedon hyödynnettävyys. (Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 18.)

5 KOUVOLAN KAUPUNGIN VARHAISKASVATUS

Kouvolan kaupungin varhaiskasvatus kuuluu sivistyksen toimialaan ja tuottajaorganisaatioon. Tuotanto on organisoitu kolmelle palvelualueelle, joita ovat lasten ja nuorten palvelut, koulutuspalvelut sekä kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut. (Sivistyksen toimiala 2010.)



Kuva 3. Kouvolan kaupungin sivistyksen toimialan organisaatiokaavio (Uusipaikka 2009, 2.)

Kuvasta 3 voidaan nähdä Kouvolan kaupungin sivistystoimen organisaatio. Kouvolan kaupungin varhaiskasvatus on jaettu kolmeen toiminta-alueeseen. Eteläiseen alueeseen kuuluvat Elimäen kirkonkylä, Anjalankoski lukuun ottamatta Kaipiaista. (eteläisen alueen päiväkodit 2010.) Keskiseen alueeseen kuuluvat entinen Kouvola-alue, Utti, Kaipiainen ja Korja. (Keskisen alueen päiväkodit 2010.) Pohjoiseen alueeseen kuuluvat Jaala, Kuusankoski ja Valkeala lukuun ottamatta Uttia. (Pohjoisen alueen päiväkodit 2010.)

Syksyllä 2010 oli Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksessa 42 päiväkotia, 13 ryhmäperhepäiväkotia, 106 kotiperhepäivähoitajaa ja kolme perhepuistoa. Tämä käsittää yhteensä 71 toimipistettä, joissa oli töissä noin 710 henkilöä. Hallinnossa toimi 11 henkilöä. Asiakkaana oli noin 2 700 lasta. (Uusipaikka 2009, 4.)

Kouvolan kaupungissa lapsen päivähoito järjestetään vanhempien toivomassa muodossa mahdollisuuksien mukaan. Vaihtoehtoina ovat kunnallinen päivähoito, yksityinen päivähoito, yksityinen hoitosopimus ja yksityisen hoidon tuen kuntalisä. Päivähoitoa annetaan perheen tarpeen mukaan, osa- tai kokopäivähoitona päiväkodissa tai perhepäivähoidossa. Tarvittaessa on myös mahdollisuus vuorohoitoon iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Toistaiseksi Kouvolassa noudatetaan yksikkökohtaisia varhaiskasvatus- ja esiopetussuunnitelmia. Suunnitelmat ovat nähtävissä Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksen yksiköissä. Päiväkotikohtaiset suunnitelmat ovat valtakunnallisten varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden sekä esiopetussuunnitelman perusteiden mukaiset. (Tietoa varhaiskasvatuksesta 2010.)

Kouvolan varhaiskasvatuksen lähtökohtina ovat hoito, kasvatus sekä opetus, painottuen eri tavoin eri-ikäisillä lapsilla. Toiminnassa otetaan huomioon lapselle ominaiset tavat toimia; näitä ovat leikkiminen, liikkuminen, tutkiminen ja taiteellinen kokeminen sekä ilmaiseminen. Kielen kehittymisen tukemisella ja leikillä on keskeinen merkitys. Yhteistyössä vanhempien kanssa laaditaan jokaiselle lapselle oma varhaiskasvatussuunnitelma. (Varhaiskasvatuksen asiakasperheille 2010, 2.)

Kouvolan kaupungin päivähoitopaikoista ja niiden yhteystiedoista saa tietoa Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksen nettisivuilta, varhaiskasvatustoimistosta sekä yhteispalvelupisteistä. Päivähoitopaikkaa haettaessa tulee täyttää päivähoitohakemus. Hakemus toimitetaan johonkin päivähoitoyksikköön, varhaiskasvatustoimistoon tai yhteispalvelupisteeseen. Päivähoitopaikkakoordinaattori pitää hakijan ajan tasalla hakemuksen etenemisestä ja järjestämiseen liittyvistä muutoksista sekä huolehtii hakemuksen etenemisestä kahden viikon tai neljän kuukauden järjestelyajan puitteissa. Päivähoitopaikan myöntämisestä ilmoitetaan hakijalle kirjallisesti. (Kuusisto 2009, 2.)

Hoitosuhteen alkaessa lapsen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolehtii ammattitaitoinen henkilöstö. Henkilöstö panostaa luottamussuhteen syntymiseen ja sitä kautta kasvatuskumppanuuden alkamiseen. Hoitosuhteen alkaessa perheet saavat vanhemmille suunnatun esitteen, jossa kerrotaan huomioon otettavia asioita ja ohjeita, jotta ar-

jen käytännöt sujuisivat mahdollisimman hyvin. Kouvolan varhaiskasvatuksessa toimii 15 varhaiskasvatuksen erityisopettajaa perheiden ja varhaiskasvatuksen henkilökunnan tukena yksittäisen lapsen tai lapsiryhmän hoitoon, kasvatukseen ja opetukseen liittyvissä asioissa. (Varhaiskasvatuksen asiakasperheille 2010, 1 – 2.)

Kouvolan varhaiskasvatuksesta on koottu työryhmä syksyllä 2010. Työryhmän tarkoituksena on kehittää muun muassa koko kaupungin varhaiskasvatusta käsittävät tutustumiskäytännöt ennen hoidon aloitusta. Näihin käytänteisiin kuuluvat muun muassa tutustumiskäynti lapsen kotona, ennen hoidon aloitusta. Tutustumiskäynnillä kuunnellaan perheen odotukset päivähoidosta ja huomioidaan lapsen tarpeet sekä yksilöllisyys. Perhe voi tehdä tutustumiskäyntejä päivähoitopaikkaan niin monta kertaa, kuin perhe kokee tarpeelliseksi. Tutustumiskäytäntöihin kuuluu myös aloituskeskustelulomake, jonka vanhemmat täyttävät ennen sovittua keskustelua. (Kuusisto 2010, 1.)

6 TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksen laatua kartoittamalla asiakastyytyväisyyttä Korian alueen päivähoidossa. Kyselylomakkeen avulla kartoitettiin asiakasperheiden näkemyksiä päivähoiton laadusta, päivähoitopaikan saamisesta ja myöntämisestä sekä päivähoiton aloituksesta ja kasvatusyhteistyöstä. Tutkimuksen pääkysymykseksi muotoutui:

1. Miten asiakasperheet arvioivat päivähoiton laatua?

Pääkysymyksen alakysymyksiksi muotoutuivat seuraavat kolme kysymystä:

- Millaisia näkemyksiä Korian alueen päivähoitopalveluja päiväkodissa käyttävillä asiakasperheillä on päivähoitopaikan saamisesta ja myöntämisestä?
- Minkälaisia näkemyksiä Korian alueen päiväkotien asiakasperheillä on työntekijän tutustumiskäynnistä kotiin ennen lapsen päivähoiton aloitusta?
- Millaisia näkemyksiä Korian alueen päiväkotien asiakasperheillä on kasvatusyhteistyöstä?

Tutkimuksessa käytetty kyselylomake kartoitti lisäksi myös asiakasperheiden näkemyksiä päivähoidon toimintaympäristöstä, tiedottamisesta ja päivähoidon vaikuttavuudesta.

6.2 Tutkimuksen kohde

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksen keski-alueen asiakasperheet, jotka käyttivät varhaiskasvatuspalveluja Korian alueen päiväkodeissa. Korian alueen päiväkodit ovat lapsimäärältään (194 lasta) sopiva kohderyhmä pilottitutkimukseen koekäyttää kehitettyä kyselylomaketta. Päiväkoteja Korian alueella oli viisi: Hiivurin, Napan, Sinilinnun, Tammenterhon ja Upseerin päiväkodit.

Hiivurin päiväkotit sijaitsee Korian keskustan tuntumassa luontoa ja liikuntapaikkoja lähellä. Päiväkodissa toimii kaksi lapsiryhmää: Tahmatassut 1–4-vuotiaille ja Nuuskamuikkuset 5–6-vuotiaille ja esiopetusikäisille lapsille. (Tervetuloa Hiivurin päiväkotiin 2010.) Napan päiväkotit toimii Napan lastentalolla. Lapsiryhmiä päiväkodissa on neljä: Vompatit ovat 1–4-vuotiaiden ryhmä, Vikkelät on 5-vuotiaille lapsille, Veijarit ja Vekkulit ovat esikoululaisille tarkoitettut ryhmät. (Napan päiväkotit 2010.) Sinilintu on kodinomainen 21 lapsen hoitopaikka Korian keskustan tuntumassa. Lasten iät vaihtelivat 1–6 ikävuoden välillä. Sinilinnussa toimii myös esikouluryhmä. (Sinilinnun päiväkotit 2010.) Tammenterhon päiväkotit on pieni, kodinomainen päiväkotit, joka sijaitsee keskeisellä paikalla Korian taajamassa. Päiväkodissa toimii kaksi lapsiryhmää, esikouluryhmä Tikut ja 3–5-vuotiaiden lasten ryhmä Takut. (Tammenterhon päiväkotit 2010.) Upseerin päiväkotit sijaitsee pioneeripuistossa Kymijoen rannan tuntumassa kauniissa maisemissa. Ryhmiä päiväkodissa on kolme, ja ne ovat Masit, Monnit ja esikoululaiset. Vuonna 2009 perustettiin päiväkodin alaisuuteen myös Alokkaiden ryhmä. Upseerin päiväkodin aukioloaika on ympärivuorokautinen, asiakkaiden tarpeista riippuen. (Upseerin päiväkotit 2010.) Muut tutkimuksessa olevat päiväkodit ovat niin sanottuja päivä päiväkoteja, koska niiden aukioloaika oli 6.30–17.00.

6.3 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät

Käytin opinnäytetyössäni kvalitatiivista sekä kvantitatiivista lähestymistapaa. Tutkimukseni oli survey-tutkimus. Tiedonkeruumenetelmänä käytin puolistrukturoitua kyselylomaketta. Kvalitatiivisuus eli laadullinen luonne näkyi kyselylomakkeen avoimissa kysymyksissä. Puolistrukturoidun lomakehaastattelun käyttö tutkimuksessa oli

mielestäni perusteltua kvantitatiivisen luonteen vuoksi, koska otanta oli suuri ja vastaajat olivat samankaltaisia eli lapsiperheitä ja päivähoidon asiakkaita. Perusteltua oli myös kysyä vastaajilta samoja asioita samassa järjestyksessä. Näin vastauksia voitiin vertailla ja niistä voitiin tehdä johtopäätöksiä sekä kehittämisehdotuksia.

6.4 Tutkimuksen kulku

Sain idea opinnäytetyöhöni kesällä 2009 Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksen keskisen alueen palvelupäällikön tekemästä ehdotuksesta. Hän ehdotti asiakastytyväisyysmittarin kehittämistä Kouvolan kaupungin varhaiskasvatukselle. Kouvolan kaupunki oli toiminut vuodesta 2009 ja varhaiskasvatuksen asiakastytyväisyyttä käsitteviä tutkimuksia ei ollut aikaisemmin tehty. Keskustelujen jälkeen sovin kehittävänä yhteistyössä työntilaaajan kanssa asiakastytyväisyyskyselylomakkeen, koekäytäväni lomakkeen työntilaaajan osoittamalla alueella Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksessa sekä analysoivani tutkimuksen tulokset. Aiheeni vahvistettiin opettajankokouksessa 31.3.2010. Tutkimustani varten pyysin Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuspäällikkö Helena Kuusistolta tutkimusluvan 18.5.2010, ja tutkimuslupa (liite 1) myönnettiin minulle 18.6.2010. Tämän jälkeen aloin työstämään tutkimussuunnitelmaa, jonka esitin 26.8.2010. Opinnäytetyöni teoriaosuutta aloin tekemään keväällä 2010, ja työstäminen jatkui aina helmikuulle 2011 asti.

Vaiheet ennen asiakastytyväisyyskyselyn suorittamista koostuivat saatekirjeen (liite 2) ja kyselylomakkeen kehittämisestä asiakasperheille sekä Korian alueen päiväkotien johtajien sekä henkilökunnan ohjeistuksesta. Työstin lomaketta itsekseni heinäkuussa 2010. Lomakkeen työstämisen alkuvaiheessa kokosin kuudesta henkilöstä koostuvan testiryhmän, jossa oli Kouvolan eteläisen alueen varhaiskasvatuksen asiakkaita. He esittivät lomakkeen ja antoivat palautetta asiakasnäkökulmasta. Muokkasin lomaketta saatujen parannusehdotusten mukaisesti ja esitin tämän jälkeen lomakkeen työntilaaajan edustajalle.

Kouvolan varhaiskasvatuksen keskisen alueen johtoryhmässä 18.8.2010 kerrottiin Korian alueen päiväkotien johtajille tulevasta asiakastytyväisyyskyselystä ja heille annettiin kyselylomake kommentointia varten. Heillä oli aikaa lomakkeen kommentointiin 18.8. – 2.9.2010 välinen aika. Heiltä tuli kiitettävästi parannusehdotuksia kyselylomakkeeseen. Lomakkeeseen tehtyjen muutosten jälkeen se annettiin Kouvolan varhaiskasvatuksen pedagogisen johtoryhmän kommentoitavaksi 6.9. – 1.10.2010 väli-

seksi ajaksi. Myös heidän arvokkaat parannusehdotukset korjattiin kyselylomakkeelle. Tämän jälkeen kyselylomake kirjoitettiin ja tallennettiin sähköiseen Webropol-ohjelmaan 8.10.2010. Sitä koekäytettiin kahdella henkilöllä. Heidän parannusehdotukset otettiin huomioon ja tehtiin tarvittavat korjaukset. Kyselylomakkeen 26. luonnos oli lopullinen ja se valmistui 21.10.2010. Lopullisen lomakkeen valmistuttua aloitettiin paperilomakkeen työstäminen sähköisestä lomakkeesta. Paperilomake valmistui 21.10.2010. Tämän jälkeen lomakkeita tulostettiin 26 kappaletta ja laitettiin kirjekuoriin.

Kyselylomakkeessa (liite 3) oli 24 pääkysymystä ja yksi lisäkysymys. Standardoiduilla kysymyksillä tavoiteltiin kysymysten vertailukelpoisuutta. Avoimien kysymysten tavoitteena oli saada vastaajalta spontaaneja mielipiteitä, jossa vastaamista rajattiin vain vähän. (Vilka 2005, 86.) Kysymyksistä seitsemän oli avoimia ja 17 oli suljettuja kysymyksiä, joista osassa pyydettiin perustelua vastausvalintaansa. Kysymykset oli jaettu otsikoiden alle. Otsikoita olivat päivähoitopaikan saaminen / myöntäminen, päivähoiton aloittaminen, toimintaympäristö, lapsen yksilöllinen kasvatus ja huomioiminen sekä kasvatusyhteistyö, päivähoiton vaikuttavuus, päivähoiton laatu, päivähoiton tiedottaminen sekä taustatiedot.

Tutkimuksen tässä vaiheessa viiden päiväkodin henkilökunta ohjeistettiin kyselyyn liittyvissä asioissa. Henkilökunnalle laadittiin saatekirje, jossa heidät ohjeistettiin kyselyyn liittyvissä asioissa ja päivämäärissä. Kyselytutkimuksen julkisivuna voidaan pitää saatekirjettä (Vehkalahti 2008, 47). Asiakasperheille laadittiin saatekirje asiakastyytyväisyyskyselylle. Saatekirjeessä kysyttiin asiakasperheiden kyselylomakkeeseen vastaamisen muotoa. Vaihtoehtoina olivat paperilomake tai vastaaminen sähköpostiin lähetetyllä kyselylomakkeella. Asiakasperheet saivat saatekirjeen täytettäväkseen 29.9. – 13.10.2010 väliseksi ajaksi. Saatekirjeitä jaettiin 194 asiakasperheelle. Tässä määrässä ei ollut huomioitu mahdollisia päällekkäin olevia asiakassuhteita, koska sitä tietoa ei ollut saatavilla. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi kolmen lapsen perhettä, joista jokainen lapsi oli eri päiväkotiryhmässä pilottialueeksi valitulla alueella. Saatekirjeisiin vastasi 105 asiakasperhettä ilmoittamalla muodon, jolla aikoivat vastata asiakastyytyväisyyskyselyyn. Hiivurin päiväkodista 30, Napan päiväkodista 27, Tammenterhon päiväkodista 20, Upseerin päiväkodista 20 ja Sinilinnun päiväkodista 8 asiakasperhettä ilmoitti kiinnostuksestaan vastata asiakastyytyväisyyskyselyyn.

Saatujen vastausten perusteella perinteistä paperilomaketta kyselyyn vastaamiseen halusi käyttää 26 ja sähköistä vastausmahdollisuutta 79 vastaajaa. Kysely toteutettiin sekä sähköisellä että paperilomakkeella. Vastaaminen oli mahdollista 1.11. – 19.11.2010 välisenä aikana eli noin kolmen viikon ajan. Paperilomakkeet toimitettiin kirjekuorien kanssa päiväkotien henkilökunnalle 1.11.2010. Päiväkodin henkilökunta jakoi paperilomakkeet samana päivänä lasten lokeroihin. Sähköinen lomake lähetettiin 79 vastaajan sähköpostiosoitteisiin 1.11.2010. Päiväkotien ilmoitustauluille laitettiin myös tiedote, jossa kerrottiin kyselyn olevan käynnissä. Paperilomakkeet noudettiin päiväkodeista suljetuissa kirjekuorissa 22.11.2010. Vastaajille, jotka eivät olleet täyttäneet sähköistä lomaketta 12.11.2010 mennessä, lähetettiin muistutusviesti vastaamisesta. Vastaamista varten avattu linkki suljettiin 19.11.2010.

Vastauksia kyselyyn tuli 73, joista 59 sähköisesti ja 14 paperilomakkeella. Paperilomakkeiden vastaukset laitettiin käsin Webropol-ohjelmaan. Tulosten analysointi kesti kuusi viikkoa. Tutkimustulokset saatiin valmiiksi 25.12.2010 ja ne toimitettiin Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuspäällikölle 31.12.2010.

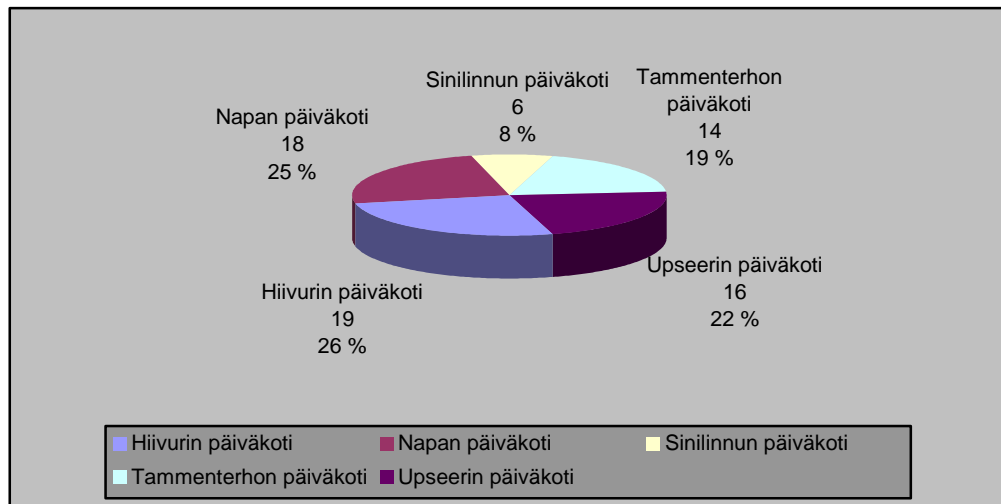
6.5 Tutkimusaineiston analysointi

Tutkimukseni oli luonteeltaan sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen tutkimus. Toisaalta mittasin määrällisesti kyselylomakkeen tuloksia ja toisaalta taas käytin laadullisen analyysin menetelmiä kyselylomakkeen avoimien kysymysten analysoinnissa. Palautuneiden (14 kpl) paperilomakkeiden tiedot siirsin Webropol-ohjelmaan 23.11.2010 litterointi-menetelmällä. Näin sain kaiken havaintoaineiston samaan ohjelmaan jatkoanalysointia varten. Lomakkeen sisältämien suljettujen kysymysten osalta käytin analysoinnissa Webropol-ohjelman 1.0 ja 2.0 sovellusversioiden tulostettuja raportteja sekä Microsoft Word 2007 sovellusta apuna. Esitin tulokset tilastolliseen analyysiin perustuen numeraalisesti, prosenttilukuina keskiarvoa hyväksikäyttäen sekä kuvien avulla. Kuvina tuloksissa käytin piirakka-, palkki- ja pylväskuvia. Piirakkakuvien avulla pystyin havainnollistamaan mikä suhteellinen osuus kullakin muuttujalla on suhteessa koko aineistoon. Pylväs- ja palkkikuvien avulla taas pystyin esittämään tiettyjen havaintojen määrän suhteessa koko aineistoon. (Ks. Vilka 2007, 135, 139, 142.) Kyselylomakkeen avoimien kysymysten analysoinnissa käytin Webropol -ohjelman tulostettuja raportteja, joita analysoin luokittelemalla.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastanneita oli 73 ja näin vastausprosentiksi muodostui 69,5 %. Vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä. Oheisesta kuvasta 4 voidaan nähdä vastausten lukumäärät ja prosentit päiväkodeittain jaoteltuna.



Kuva 4. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneet päiväkodit (N=73)

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneet olivat Korian alueen varhaiskasvatus palveluja käyttäviä perheitä, joissa oli yksi tai useampi alle kouluikäinen lapsi. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista oli 76,7 % (56) äitejä. Yhdessä äiti ja isä olivat vastanneet 15,1 %:ssa vastauksia ja vastanneista 8,2 % oli isejä. Muita lapsen huoltajia ei ollut vastannut tähän kyselyyn (ks. liite 4). Yli puolet (56,1 %) kyselyyn vastanneiden lapsista olivat iältään 3–5-vuotiaita. Esikouluikäisiä lapsia oli 35,6 %:lla vastanneista ja alle kolmevuotiaita lapsia oli 8,2 %:lla vastaajista (ks. liite 5).

7.2 Päivähoitopaikan saaminen ja myöntäminen

Kysymyksiä lomakkeen kohdassa päivähoitopaikan saaminen ja myöntäminen oli neljä. Ensimmäinen kysymys oli suljettu kysymys, mutta siihen sai perustella vastauksiaan, jos halusi. Toinen ja kolmas tämän kohdan kysymys olivat myös suljettuja kysymyksiä. Neljäs kysymys oli avoin kysymys.

Vastaajilta kysyttiin: ”*Vastaako Kouvolan kaupungin nykyiset päivähoitopalvelut perheenne/lapsenne tarpeisiin?*”. Kaikki kyselyyn vastanneet vastasivat tähän kysymykseen. 91,8 % (67) mukaan Kouvolan kaupungin nykyiset päivähoitopalvelut vastaavat perheiden/lasten tarpeisiin. 8,2 % (6) mukaan Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuspalvelut eivät vastanneet perheiden/lasten tarpeisiin (liite 5).

Vastaajilta pyydettiin mielipiteitä valitsemilleen vaihtoehdoille. Kaikista vastaajista 42,5 % (31) perusteli mielipiteensä, miksi Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuspalvelut vastasivat heidän tarpeitaan. Perusteluista kävi ilmi, että vastaajista 41,9 % (13) arvosti hoitopaikan ja kodin läheisyyttä. Vastaajista 35,5 % (11) oli tyytyväisiä heille tarjottuun hoitomuotoon. Hoitomuotoina oli mainittu osapäivä-, vuoro- sekä päivähoito. Vastaajista 32,3 % (10) mainitsi päivähoitopalvelujen olevan laadukkaita ja joustavia. Vuorohoidon saatavuuteen oli tyytyväisiä 16,1 % (5) vastaajista. Mielipiteensä perustelluista vastaajista 9,7 %, joilla oli enemmän kuin yksi lapsi päivähoitossa, arvosti lasten saamista samaan päiväkotiin.

Kaikista vastaajista 8,2 % (6) perusteli mielipiteensä, miksi Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuspalvelut eivät vastanneet heidän tarpeisiinsa. Perusteluissa toivottiin päivähoitomuotojen kehittämistä; vuoroperhepäivähoitoa ja allergiapäiväkotia sekä perhepäivähoitajia toivottiin olevan enemmän. Toivottiin myös päiväkotiryhmien kokoihin kiinnitettävän huomiota sekä hoitoaikoihin joustoa.

Lomakkeen toinen kysymys oli: ”*Kuinka tiedottaminen päivähoitopaikan myöntämisestä sujui?*”. Vastaukset tähän kysymykseen annettiin asteikolla 1 – 4. Vastausten keskiarvo oli 3. Vastanneista 84 % (61) koki päivähoitopaikasta tiedottamisen sujuneen hyvin tai erinomaisesti. Vastaajilta kysyttiin: ”*Kuinka tyytyväinen olette saamaanne päivähoitopaikkaan?*”. Vastaukset tähän kysymykseen annettiin asteikolla 1 – 4. Vastausten keskiarvo oli 3,7. Vastanneista 96 % (70) koki olevansa hyvin tai erinomaisen tyytyväisiä saamaansa päivähoitopaikkaan (liite 6).

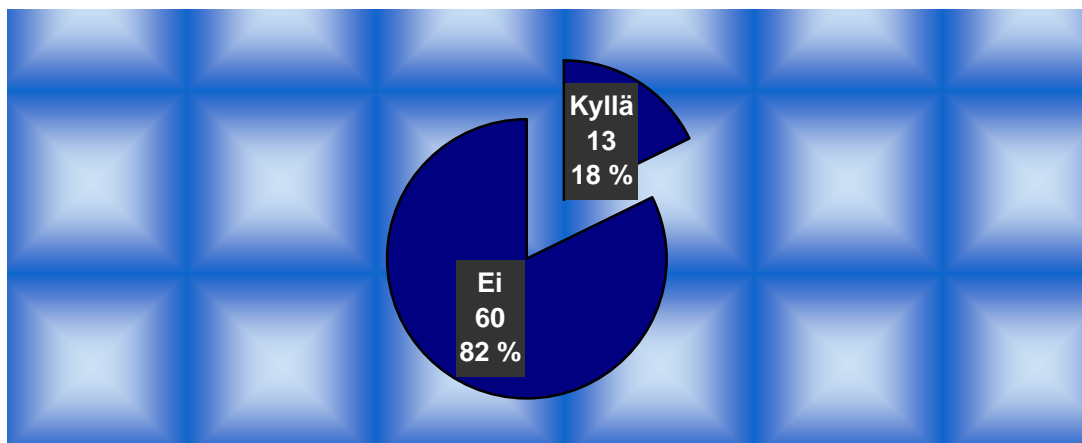
Vastaajilta pyydettiin myös *kehittämistoiveita/kommentteja päivähoitopaikan saamisesta ja myöntämisestä*. 26 % (19) kaikista vastanneista vastasi tähän kysymykseen. 20,7 % (6) tähän kysymykseen vastanneista oli tyytyväisiä päivähoitopaikan saamisesta ja myöntämisestä, eivätkä toivoneet muutosta. Vastaajilta tuli esille jonkin verran kehittämistoiveita (liite 6). He toivoivat päivähoitopaikan myöntämisestä, sijoituspai- kasta ja jonotusaikojen pituudesta tiedottamista nopeammassa aikataulussa sekä sel-

keitä päivähoidon yhteystietosivuja Internetiin. Vastajat toivoivat myös selkeämpää ohjeistusta päivähoidon aloituksesta. Sähköpostin käyttöä toivottiin enemmän, mutta toisaalta todettiin, että kaikilla ei ole mahdollisuutta sähköiseen palveluun kuten esimerkiksi lomakkeiden sähköiseen täyttöön. Tulotietojen esitys aina niiden muuttuessa koettiin hankalaksi. Kehittämistoiveena esitettiin myös, että vain toteutuneet hoitopäivät laskutettaisiin.

7.3 Päivähoidon aloittaminen

Kysymyksiä lomakkeen kohdassa päivähoiton aloittaminen oli viisi, neljä pääkysymystä ja yksi lisäkysymys. Ensimmäinen kysymys oli suljettu kysymys vaihtoehdoilla kyllä ja ei. Jos kysymykseen vastasi kyllä, siirryttiin suoraan seuraavaan pääkysymykseen. Vastattaessa ei, vastattiin vielä yhteen lisäkysymykseen. Lisäkysymyksessä oli vaihtoehdot kyllä / ei ja valittua vaihtoehtoa pyydettiin perustelemaan. Päivähoidon aloittaminen kohdan toinen ja kolmas pääkysymys olivat suljettuja kysymyksiä. Kohdan viimeinen eli neljäs kysymys oli avoin kysymys.

Lomakkeen viides kysymys oli: ”Kävikö työntekijä tutustumiskäynnillä kodissanne ennen päivähoiton aloitusta?”. Vastajista 82,2 % (60) kotona ei käynyt työntekijä ennen päivähoiton aloitusta tutustumiskäynnillä. Vastajista 17,8 % (13) kotona käytiin tutustumiskäynnillä ennen päivähoiton aloitusta. Kuvasta 5 voidaan nähdä työntekijän tutustumiskäynti kotona lukumäärinä ja prosentteina.



Kuva 5. Tutustumiskäynti kotona ennen hoidon aloitusta

Vastaajilta kysyttiin: ”*Olisitteko toivoneet työntekijän tutustumiskäyntiä kotonanne ennen päivähoiton aloitusta?*”. Kysymykseen vastasi 82,2 % (60) kaikista vastaajista. Kysymykseen vastanneista 83,3 % (50) ei toivonut ja 16,7 % (10) toivoi, tutustumiskäyntiä kotiin ennen päivähoiton aloitusta (liite 7). Kysymyksessä oli pyydetty perusteluja mielipiteelleen.

Kaikki vastaajat, jotka toivoivat työntekijän tutustumiskäyntiä kotiin ennen hoidon aloitusta, perustelivat mielipiteensä. Vastaajat olivat sitä mieltä, että tutustumiskäynti lapsen kotiin ennen hoidon alkua olisi helpottanut hoidon aloitusta lapsen sekä perheen kannalta. He toivat myös esille työntekijän näkökulman, että tutustumiskäynti lapsen kotiin antaisi lisäinformaatiota perheen kotiooloista. Vastaajien mukaan tutustumiskäynti olisi osoittanut kiinnostusta lasta ja perhettä kohtaan:

”Olisi ollut mukavaa tutustua etukäteen. Saanut kysellä mieltä askarruttavia kysymyksiä päivähoidosta/esikoulusta.”

”Olisi ollut mukavaa, että olisi kuullut enemmän päiväkodin rytmistä, hoitajista, käytännöistä jne. Myöskin rauhallinen kohtaaminen kotiooloissa olisi antanut lapsesta ja vanhemmasta kokonaiskuvan. Myös lapsella olisi ollut päiväkodilla yhdet tutut aikuisen kasvot.”

”Olisi valaissut monta asiaa.”

Vastaajista 64 % (32) oli perustellut miksi ei toivonut työntekijän tutustumiskäyntiä kotiinsa ennen hoidon aloitusta. Heistä 87,5 % (28) kertoi, että päivähoitopaikkaan tutustuminen ja siellä keskustelu riittivät ennen hoidon aloitusta. 6,3 % (2) vastaajista kertoi, että heidän asuinympäristönsä saattaa rajoittaa tutustumiskäyntiä, sillä he asuvat kaukana ja heillä oli eläimiä. Vastaajista 3,1 % (1) ei ollut tullut ajatelleeksi, että tutustumiskäynti kotiin olisi ollut mahdollista. 3,1 % (1) vastaajan lapsen hoidon aloitus oli ollut niin kiireellinen, ettei tutustumiskäynnille ollut aikaa. Päiväkoti ja henkilökunta olivat 3,1 % (1) jo tuttu, joten tarvetta kotikäynnille tutustumistarkoituksessa ei ollut:

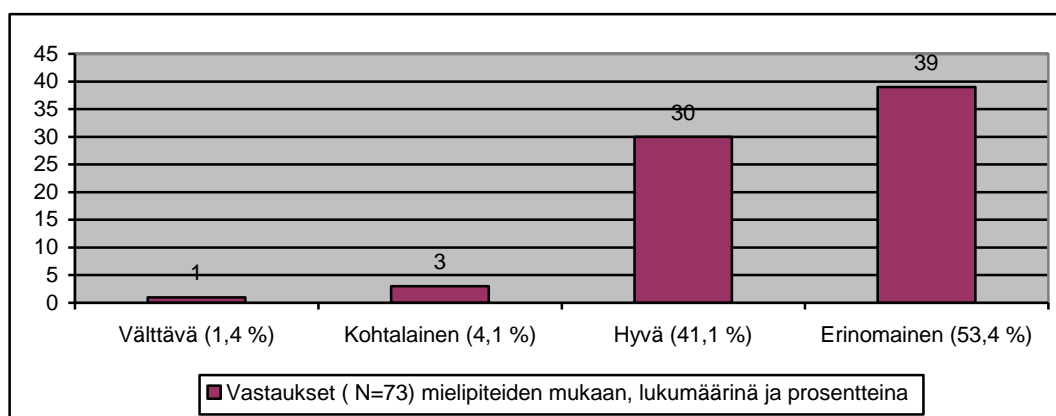
”Ei tullut tällainen mieleenkään, mutta jos nyt tarjottaisiin mahdollisuutta, niin toki olisi mukavaa näyttää, mistä lapsi hoitoon tulee. Olisi varmaan lapselle mukava kokemus. Ehkä tilanteesta saisi siten enemmän irti, että lapsi olisi ensin vähän aikaa hoidossa ja sitten tulisi joku hoitotäti kylään.”

”Miksi ihmeessä?”

”Kyllä sitä niin aik. kuin lapsikin kerkeää tutustua päiväkodissa.”

Vastaajilta kysyttiin: ”*Kuinka koette päiväkodinhenkilökunnan ottaneen lapsenne vastaan hoidon alkaessa?*”. Vastauksia tähän kysymykseen annettiin asteikolla 2 – 4. Vastausten keskiarvo oli 3,5. Yhteensä 95 % (69) vastaajaa arvioi henkilökunnan ottaneen lapsen hyvin tai erinomaisesti vastaan hoidon alkaessa (liite 7).

Vastaajilta kysyttiin: ”*Kuinka perheen toiveet on otettu huomioon lapsenne päivähoiton suhteen?*”. Vastauksia tähän kysymykseen tuli asteikolla 1 – 4. Vastausten keskiarvo oli 3,5. Vastaajista 97 % (69) koki, että perheiden toiveet huomioitiin päivähoiton suhteen hyvin tai erinomaisesti. Kuvasta 6. voidaan nähdä vastaajien mielipiteiden jakautuminen lukumäärinä ja prosentteina.



Kuva 6. Perheen toiveiden huomioiminen lapsen päivähoiton suhteen

Vastaajia pyydettiin myös antamaan *kehittämistoiveita/kommentteja päivähoiton aloittamisesta*. Kaikista vastanneista 27 % (20) oli antanut vastauksen tähän kysymykseen (liite 8). Henkilökunnan osaamista ja ammattitaitoa kiiteltiin 30 % (6) vastauksista. Niissä mainittiin muun muassa kotiin tehty tutustumiskäynti ennen hoidon aloitusta sekä korostettiin päiväkotiin rauhallisen tutustumisen merkitystä. Mainintoja useammalta sai henkilökunnan esittäytyminen lapsille ja vanhemmille, joka koettiin hyväksi. Lapsen hoidon alkaessa toivottiin mahdollisuutta tutustua päiväkotiin porrastetusti, ensin vanhemman kanssa ja sitten jättää lapsi yksin, hetkeksi tutustumaan päiväkotiin. Vastaajat toivoivat infoiltaa jo ennen päivähoiton aloitusta koko perheelle ja tietoa, kuka työntekijä on milloinkin työvuorossa sekä kuvallisia henkilökuntaesittelyjä il-

moitustaululle. 10 %:ssa (2) annetuista vastauksista kerrottiin, että työntekijöillä ei ollut aikaa keskustella vanhempien kanssa hoidon alkaessa esimerkiksi käytännön asioista, kuten päivärytmi ja hoitoaikojen toimittaminen. Kesäaikana tutustumaan tullut vastaaja olisi toivonut tapaavansa päiväkodin vakituisen henkilökunnan. Ryhmäkoko mietitytti yhtä vastaajaa.

Tuloksista otettiin raportti osiosta päivähoiton aloittaminen ikäjakaumittain ja vertailtiin vastauksia toisiinsa. Vastauksista voidaan nähdä, että tutustumiskäynti kotiin ennen hoidon aloitusta oli tehty 26,8 %:lle vastaajista, joilla oli 3–5-vuotiaita lapsia. Vastaajista alle kolmevuotiaiden lasten kotiin oli tehty tutustumiskäyntejä 16,7 %:lle ja esikouluikäisten lasten vastaajista 3,8 %:lle. Henkilökunnan tutustumiskäyntiä ennen hoidon aloitusta toivoivat eniten vastaajat, joilla oli alle kolmevuotiaita lapsia. Heistä 40 % toivoi tutustumiskäyntiä kotiin. Esikouluikäisten lasten vastaajista 16 % olisi toivonut tutustumiskäyntiä kotiin ennen hoidon aloitusta ja 3–5-vuotiaiden lasten vastaajista 13,3 %.

Parhaiten koettiin henkilökunnan ottaneen lapsen vastaan hoidon alkaessa esikouluikäisten lasten vastaajien mielestä. Erinomaiseksi mielipiteensä arvio 65,4 % esikouluikäisten lasten vastaajista. 3–5-vuotiaiden lasten vastaajista 58,5 % arvioi mielipiteensä erinomaiseksi ja alle kolmevuotiaiden lasten vastaajista 50 %.

Parhaiten perheiden toiveet oli otettu huomioon lasten päivähoiton suhteen vastaajien mielestä, joilla oli 3–5-vuotiaita lapsia. Heistä 56,1 % arvioi mielipiteensä erinomaiseksi. Esikouluikäisten lasten vastaajista 53,8 % ja alle kolmevuotiaiden lasten vastaajista 33,3 % arvioi, että perheiden toiveet oli otettu erinomaisesti huomioon lasten päivähoiton suhteen.

7.4 Toimintaympäristö

Kysymyksiä lomakkeen kohdassa toimintaympäristö oli kolme. Tämän kohdan ensimmäinen ja toinen kysymys olivat suljettuja kysymyksiä. Kohdan viimeinen kysymys oli avoin kysymys.

Kysymys yhdeksän lomakkeessa oli: ”Miten päivähoitopaikan piha-alue ja -välineet mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan?”. Vastauksia tähän kysymykseen tuli asteikolla 1 – 4. Vastausten keskiarvo oli 3. Vastaajista 81 % (59) mukaan päivä-

hoitopaikan piha-alue ja välineistö mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan hyvin tai erinomaisesti. Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin: ”*Miten päivähoitopaikan sisätilat mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan?*”. Vastauksia tähän kysymykseen tuli myös asteikolla 1 – 4. Vastausten keskiarvo oli 2,9. Vastaajista 70 % (51) mukaan päivähoitopaikan sisätilat mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan hyvin tai erinomaisesti (liite 8).

Vastaajia pyydettiin myös antamaan *kehittämistoiveita/kommentteja päivähoitopaikan toimintaympäristöstä*. 40 % (29) kaikista vastanneista, oli vastannut tähän kysymykseen (liite 9). Osalla vastaajista oli toiveena, että toimintaympäristö tarjoaisi monipuolisesti virikkeitä monipuoliseen leikkiin. Päiväkodin ryhmäkoolla koettiin olevan merkitystä toimintaympäristöön. Tyytyväisiä päivähoitopaikan toimintaympäristöön, oli tiin useassa vastauksessa. Vastauksissa kiiteltiin, jo tehdystä toimintaympäristöön vaikuttaneesta korjauksesta, esimerkiksi päivähoitopaikan aita oli korotettu.

Päiväkotien sisätiloja oli kommentoinut 24,1 % (7) vastaajista. Vastauksissa askarrutti sisätilojen ilmanvaihto, sisätilojen sokkeloisuus ja ahtaus. He kiittelivät kuitenkin henkilökunnan luovuutta ja kekseliäisyyttä tilojen käytön suhteen sillä tilat mahdollistivat esimerkiksi pienryhmätoiminnan. Ulkotiloista mielipiteensä oli antanut 41,4 % (12) vastaajista. Päivähoitopaikkojen pihoille toivottiin enemmän leikkivälineitä, kuten esimerkiksi liukumäki ja kiipeilyteline. Päivähoitopaikan pihojen koettiin olevan melko pieniä ja niiden suunnittelussa toivottiin otettavan huomioon eri ikäryhmät sekä luonnonmukaisuus. Pihoissa toivottiin olevan puita, joissa lapset voisivat kiipeillä ja metsämäinen ympäristö aktivoisi lapsen luovuutta. Osassa vastauksia toivottiin kiinnitettävän toimintaympäristön turvallisuuteen huomiota. Mainintoja oli esimerkiksi piha-alueen aitojen luota lumen aeraus, etteivät lumikasat aitojen luona nouse liian korkeaksi. Vastaajat toivoivat päivähoitopaikan lähiympäristön tarjoamien mahdollisuuksien käyttöä, esimerkiksi urheilukentän, metsän ja liikuntahallin. Vastauksissa mainittiin, että näitä lähiympäristön tarjoamia mahdollisuuksia käytettiin jo jonkin verran.

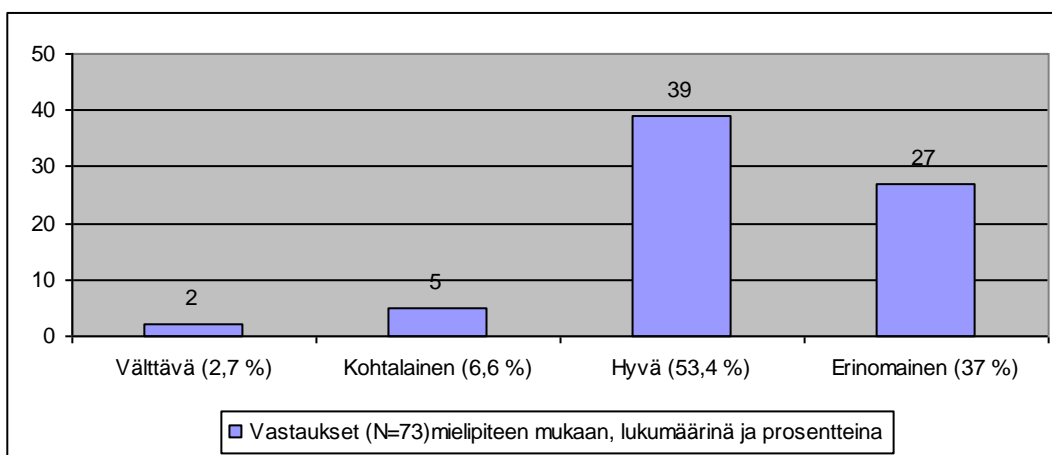
7.5 Lapsen yksilöllinen kasvatus ja huomioiminen sekä kasvatusyhteistyö

Kysymyksiä oli lomakkeen kohdassa lapsen yksilöllinen kasvatus ja huomioiminen sekä kasvatusyhteistyö kuusi. Tämän kohdan ensimmäinen, toinen, kolmas ja neljäs kysymys olivat suljettuja kysymyksiä. Kohdan viides kysymys oli myös suljettu ky-

symys, jonka vaihtoehdot olivat kyllä tai ei ja siinä pyydettiin perusteluja mielipiteelleen. Kohdan kuudes kysymys oli avoin kysymys.

Lomakkeen 12. kysymys oli: ”*Kuinka lapsenne vastaanotetaan aamulla päivähoitossa?*”. Vastauksia tähän kysymykseen tuli asteikolla 1 – 4. Vastausten keskiarvo oli 3,3. Vastaajista 93 % (67) koki, että lapsi otetaan aamuisin päivähoitossa vastaan hyvin tai erinomaisesti (ks. liite 9). Vastaajilta kysyttiin: ”*Kuinka lapsenne viihtyy päivähoitossa käsitystenne mukaan?*”. Vastauksia tähän kysymykseen tuli asteikolla 2 – 4. Vastausten keskiarvo oli 3,5. Lähes kaikki (99 %) arvioivat lapsensa viihtyvän päivähoitossa hyvin tai erinomaisesti (ks. liite 9). Kysymys 14. lomakkeessa oli: ”*Kuinka turvalliseksi arvioitte lapsenne olon päivähoitopaikassa?*”. Vastauksia tähän kysymykseen tuli asteikolla 2 – 4. Vastausten keskiarvo oli 3,4. Melkein jokainen vastaaja (98 %) arvioi lapsensa olon hyvin tai erinomaisen turvalliseksi päivähoitopaikassa (ks. liite 9).

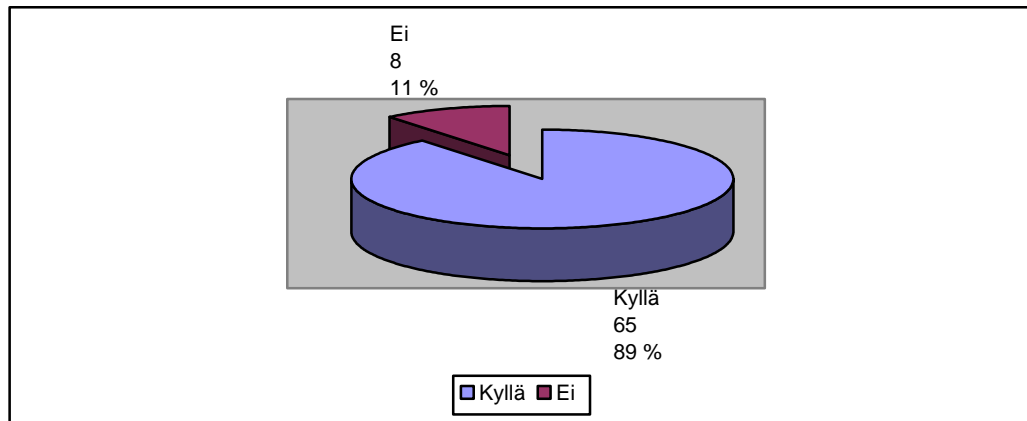
Vastaajilta kysyttiin: ”*Kuinka koette päivähoitopaikan ja perheen välisen kasvatusyhteistyön sujuvan?*”. Vastauksia tähän kysymykseen tuli asteikolla 1 – 4. Vastausten keskiarvo oli 3,2. Vastaajista 90,4 % (66) arvioi päivähoitopaikan ja perheiden välisen yhteistyön sujuvan hyvin tai erinomaisesti. Vastausten jakautuminen voidaan nähdä kuvasta 7.



Kuva 7. Päivähoitopaikan ja perheen välinen kasvatusyhteistyö

Lomakkeen 16. kysymys koski lapsen yksilöllistä huomioimista: ”*Toteutuuko mielestänne lapsen yksilöllinen huomioiminen päivähoitopaikassa?*”. Vastaajista 89 % (65) mukaan lapsen yksilöllinen huomioiminen toteutuu päivähoitopaikassa. Vastaajista 11

% (8) ei kokenut lapsen yksilöllisen huomioimisen toteutuvan. Kuvasta 8 voidaan nähdä vastausten jakautuminen lukumäärinä ja prosentteina.



Kuva 8. Lapsen yksilöllisen huomioimisen toteutuminen päiväkodissa

Vastaajilta pyydettiin perusteluja mielipiteelleen miten yksilöllinen huomioiminen toteutuu päivähoitopaikassa. Kaikista vastanneista 38,4 % (28) oli perustellut mielipiteensä. Tähän kysymykseen vastanneista 39,3 % (11) mainitsi henkilökunnan ottavan toiminnassaan huomioon lapset yksilöinä, muun muassa huomioidessaan yksilölliset toiveet ja ikätason. Vastaajista 25 %:n (7) mukaan yksilöllisen huomioimisen mahdollisti lapsen persoonallisuuden tunteva tuttu henkilökunta sekä sopivat ryhmäkoot. Usean vastaajan mielestä päivittäiset keskustelut ja vuosittain käytävät kasvatustilaukset kertovat myös siitä että lapsi huomioidaan yksilöllisesti.

Perusteluja sille miksi lapsen yksilöllinen huomioiminen päivähoitopaikassa ei ollut toteutunut, oli antanut 10 % (8) kaikista vastanneista. Vastauksissa mainittiin, että hoitajien vaihtuvuuden, ryhmäkokojen, resurssien sekä ajan puutteen koettiin vaikuttavan lapsen yksilöllisen huomioimiseen. Muutama vastaajista ei tiennyt, miten heidän lapsensa huomioidaan yksilöllisesti päivähoitopaikassa.

Vastaajia pyydettiin antamaan myös *kehittämistoiveita/kommentteja lapsen yksilöllisestä kasvatuksesta ja huomioimisesta sekä kasvatusyhteistyöstä*. 26 % (19) vastasi tähän kysymykseen (liite 10). Vastaajista yli puolet halusi enemmän päivittäisiä, sisällöllisiä keskusteluja toiveista ja tavoitteista. Vastauksissa mainittiin, että riittävillä resursseilla ja pysyvällä henkilökunnalla taataan yksilöllinen huomioiminen.

7.6 Päivähoidon vaikuttavuus

Lomakkeen kohdassa päivähoidon vaikuttavuus oli yksi kysymys, joka oli avoin kysymys. Vastaajilta kysyttiin: ”Miten päivähoidossa olo on vaikuttanut lapsenne ja perheenne elämään?”. Tähän kysymykseen antoi mielipiteensä 93 % (68) kaikista vastaajista.

Päivähoitoryhmässä toimiminen eri-ikäisten lasten kanssa, kaverisuhteet, sosiaalisuus tai toiminta päivähoitopaikassa mainittiin 88 %:ssa vastauksia. Päivähoitohenkilökunnasta pidettiin ja oltiin tyytyväisiä turvalliseen ympäristöön sekä iloisesti yllättyneitä päivähoidon positiivisista vaikutuksista lapsiin 36 %:ssa vastauksia. Päivähoitoa kuvattiin arjen rytmittäjänä 13,2 %:ssa vastauksia. Omatoimisuuden oppiminen ja itsenäistyminen, varsinkin esikouluikäisillä, mainittiin vaikuttavan perheiden ja lasten elämään 13,2 %:ssa vastauksia. Päivähoidon koettiin vaikuttavan muutaman vastaajan mielestä perhettä tukevalla tavalla, koska päivähoidon ja perheiden kasvatuseriaatteet olivat samanlaiset. Osa vastaajista koki saaneensa vertaistukea vanhempainyhdistyksen kautta itselleen ja lapsilleen. Muutama vastaaja kertoi, että päivähoidossa olo oli lisännyt keskustelua lasten kanssa. Lapsen arvostus päivähoitopaikassa koettiin erittäin hyväksi ja vaikuttavaksi tekijäksi. Lapsen itsetunto oli kohonnut päivähoitopaikasta saadun palautteen avulla. Mahdollisuuden käydä esikoulu vuorohoidossa koettiin myös vaikuttavan lapsen ja perheiden elämään. Vastauksissa mainittiin, että vaikka lapset viihtyvät päivähoidossa, he kaipaavat kovasti vanhemman läsnäoloa ja aikaa heiltä. Muutaman vastaajan mielestä päivähoitopaikan aukioloaikoja voisi tarkistaa. Pari vastaaja koki päivähoidon vaikuttaneen lapsen käyttäytymisen muuttumisena sekä äänen käytön lisääntymisenä. Muutama vastaaja koki, että päivähoidossa olo ei ole vaikuttanut heidän elämäänsä juuri mitenkään (ks. liite 11).

7.7 Päivähoidon laatu

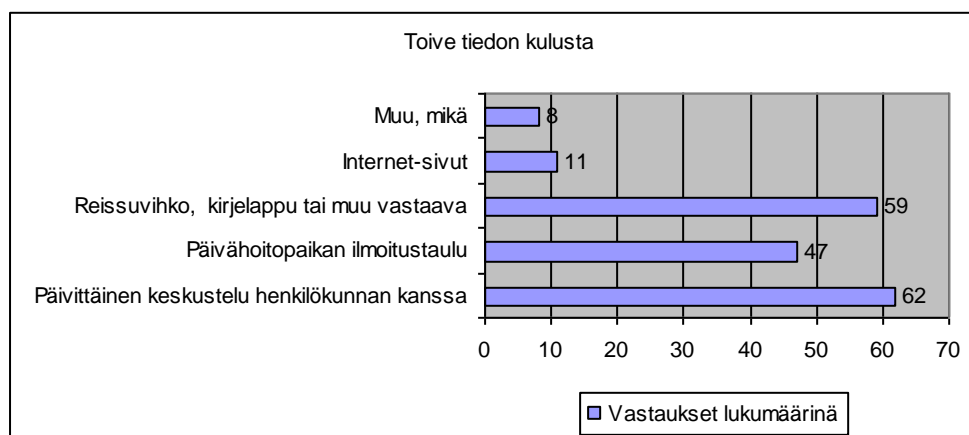
Lomakkeen kohdassa päivähoidon laatu oli yksi avoin kysymys. Vastaajilta kysyttiin: ”Kuinka haluaisitte kehittää päivähoitopalveluja mitä haluaisitte muuttaa, mitä lisätä ja mitä uutta haluaisitte ehdottaa?”. 79,5 % (58) vastasi tähän kysymykseen. Annettujen vastausten perusteella nykyisiin päivähoitopalveluihin oli tyytyväisiä 43,1 % (25) vastaajista. He mainitsivat vastauksissaan muun muassa, että oli löytynyt joustoa päivähoitopalveluista. Myös teemalliset lasten työpajat saivat kiitosta. Päivähoidon toimintaan ja toimintatapoihin toivottiin jollakin tapaa muutoksia 41,3 %:ssa (24) vas-

tauksia. Näitä toiveita olivat esimerkiksi: vierailut vanhusten luokse, toisiin päiväkoiteihin ja kirjastoon, päivähoitoryhmien ikärakenne muutokset, aukioloaikojen pidentykset, yksityiskohtaisempi tieto lapsen päivän tapahtumista ja mielellään lapsen oman ryhmän hoitajalta. Vastaajista osa pohti henkilökunnan riittävyttä sekä pysyvyyttä ja ryhmäkokoja. Vuorohoidossa toivottiin kiinnitettävän huomiota ikäjakaumaan ja ryhmäkokoon suhteessa hoitajien määrään, varsinkin viikonloppuisin. Henkilökunnan työssä jaksamisesta täytyisi muutaman vastaajan mielestä huolehtia hyvin. Uusia päivähoitopaikka tiloja toivottiin joissakin vastauksessa (ks. liite 12).

7.8 Päivähoidon tiedottaminen

Kysymyksiä lomakkeen kohdassa päivähoiton tiedottaminen oli kaksi. Tämän kohdan ensimmäinen kysymys oli suljettu kysymys. Kysymyksessä pyydettiin vastaajaa valitsemaan kolme hänelle sopivinta vaihtoehtoa. Toinen tämän kohdan kysymyksistä oli avoin kysymys.

Vastaajilta kysyttiin: ”*Kuinka toivoisitte saavanne tietoa päivähoiton toiminnasta ja tapahtumista?*”. Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme heille parasta vaihtoehtoa. Tähän kysymykseen oli annettu 187 vastausta. Vastaajat valitsivat vaihtoehdoista päivittäiset keskustelut henkilökunnan kanssa, reissuvihkon, kirjelapun tai muun vastaavan sekä päivähoitopaikan ilmoitustaulun pääsääntöiseksi tiedon kulun välineeksi. Internet-sivut olivat saaneet hieman kannatusta sekä vaihtoehto muu. Vastausten lukumäärät voidaan nähdä kuvasta 8.



Kuva 8. Toive tiedon kulusta, lukumäärinä

Mielipiteelle ”muu” oli pyydetty perusteluja. Perusteluja oli antanut kahdeksan vastaajaa. Melkein kaikki (6 vastaajaa) toivoivat sähköpostia tiedon kulun välineenä, ja keskustelu tarpeen mukaan mainittiin.

Vastaajia pyydettiin antamaan myös *kehittämistoiveita / kommentteja päivähoiton tiedottamisesta*. Tähän kysymykseen antoi 27 % (20) vastaajista vastauksen (liite 13). Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että tieto oli kulkenut hyvin. Vastaajat toivoivat päivittäisiä keskusteluja lapsen oman ryhmän henkilökunnan kanssa. Keskustelujen sisällön toivottiin käsittelevän yksityiskohtaisemmin lapsen hoitopäivän kulkua ja lapsen kehitystä. Äkillisistä ja nopeaa reagointia vaativia tiedotusasioita toivottiin informoitavan henkilökohtaisesti tiedotteilla. Mainintoja oli esimerkiksi täi- ja kihomatoepidemioista. Internet-sivujen käytön kehittämistä ehdotettiin myös esimerkiksi oman lapsen sivut, joille vain vanhempi pääsisi ja jota henkilökunta päivittäisi. Joissakin vastauksissa ehdotettiin sähköpostia tiedonkulun välineeksi ja perusteluna olivat lapsen vähäiset hoitopäivät sekä vuorohoito. Jossakin vastauksessa reissuvihkon todettiin olevan paras tiedottamiseen ja ilmoitustaulun taas hankalin.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Tutkimustulosten johtopäätökset

Tuloksista voidaan nähdä, että äidit olivat eniten (76,7 %) kiinnostuneita vastaamaan kyselyyn. Toiseksi eniten vastauksia kyselyyn olivat antaneet äiti ja isä yhdessä. Vähiten vastauksia olivat antaneet isät. Tulosten analysointivaiheessa olisi voinut ottaa raportteja eri taustatietovaihtoehtojen vastauksista. Näin olisi voinut suorittaa vertailua ryhmien välillä enemmän. Vertailuista olisi voinut tulla esiin jotakin uutta, mielenkiintoista tietoa tutkimuksen kannalta. Esimerkiksi se, ovatko isät selkeästi erimieltä jostakin asiasta kuin äidit.

Eniten (56,1 %) kyselyyn vastanneista oli 3–5-vuotiaiden lasten vanhempia. Toiseksi eniten kyselyyn oli vastannut esikouluikäisten lasten ja vähiten alle 3-vuotiaiden lasten vanhempia. Tämä laittaa tutkijan pohtimaan, miksi näin oli? Vaikuttavia asioita voi olla hyvin monenlaisia, kuten esimerkiksi arjen kiireinen rytmi pienempien lasten perheissä. Toisaalta tutkijalla ei ollut käytettävissään tietoa siitä kuinka paljon Korian alueen päiväkodeissa olisi ollut alle 3-vuotiaiden lasten mahdollisia vastaajia. Joten

voihan kuusi vastaajaa olla hyvinkin vastausprosentti kaikista Korian alueen päiväkotipalveluja käyttävistä asiakasperheistä.

Kyselyn tuloksista voitiin tulkita vastaajien mielipiteistä, että hoitopaikan ulko- ja sisätilat mahdollistivat monipuolisen leikin ja toiminnan hyvin tai erinomaisesti. Toimintaympäristöön ulkona oltiin enemmän tyytyväisiä, kuin päivähoitopaikkojen sisätiloihin. Ulkona korostettiin luonnonmukaisuutta sekä tilaa lapsen omalle luovuudelle ja mielikuvitukselle. Sisätilojen uudistamista toivottiin osassa vastauksissa. Toimintaympäristön laajentaminen päiväkodin ulkopuolelle, voisi tuoda vaihtelua päiväkodin arkeen. Esimerkiksi metsä-, uimahalli-, urheilukenttä- tai kirjastoretket olisivat arkea rikkovia tekijöitä. Sisätiloissa voisi pohtia pienryhmätoiminnan käyttöönottoa, jos sitä ei vielä käytössä ole. Näin saataisiin toimintaympäristöstä viihtyisämpi.

Vastaajista 91,8 % mukaan nykyiset päivähoitopalvelut vastaavat hyvin tai erinomaisesti perheen ja lapsen tarpeita. Prosenttia voidaan pitää erittäin hyvänä. Suurta muutosta ei tullut prosenteissa hoitopaikan tiedottamisen tai hoitopaikan myöntämisen suhteenkaan. Vastaajista 89,7 % oli hyvin tai erinomaisen tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Vastaajat eivät siis toivoneet kovin suuria muutoksia päivähoitopalveluihin, hoitopaikan tiedottamiseen ja myöntämiseen, muutamaa mielipidettä lukuun ottamatta.

Tuloksista nousi esille selkeästi tarve päivähoidon aloitusprosessin selkeyttämiselle. Vastauksissa toivottiin selkeämpiä aikatauluja päivähoitopaikan hakemisesta hoitopaikan saamiseen asti. Päivähoidon aloituskäytäntöihin toivottiin tarkennuksia. Varhaiskasvatuksen nettisivuilla oli kerrottu prosessin alku hienosti, mutta sinne tulisi lisätä tietoa hoitopaikan saamispäätöksen jälkeisestä ajasta ja käytännöistä esimerkiksi kuka ottaa yhteyttä ja keneen ja niin edelleen. Näin saataisiin selkeät käytännöt niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin.

Tulokset antoivat viitteitä siitä, että suurimmalle osalle vastaajista riitti päiväkotiin tutustuminen ja siellä tehty aloituskeskustelu ennen hoidon aloitusta. Mutta toisaalta kaikki eivät tienneet, että tutustumiskäynti kotiin ennen päivähoidon aloitusta, olisi ollut mahdollinen. Tätä käytäntöä ei ollut käytössä kaikissa tutkimuksessa mukana olleissa päiväkodeissa. Vastaajat, joilla oli tehty tutustumiskäynti kotiin ennen hoidon aloitusta, eivät välttämättä kertoneet kokemuksiaan tutustumiskäynnistä, koska sitä ei erikseen kysytty vastaajilta. Vastaajille, joille oli tehty tutustumiskäynti kotiin ennen

hoidon aloitusta, oli koettu merkitykselliseksi lapsen päivähoiton aloituksen kannalta. Tutkimukseni vastaajat kokivat, että tutustumiskäynti ennen hoidon alkua olisi helpottanut hoidon aloitusta sekä lapsen että perheen kannalta. Vastaajien mukaan tutustumiskäynti olisi tuonut myös lisäinformaatioita henkilökunnalle perheen kotioloista. Tutkimukseni yksi vastaaja oli myös sitä mieltä, että tutustumiskäynti olisi osoittanut kiinnostusta lasta ja perhettä kohtaan.

Lisää tietoa tuli tutkimukseni kannalta raporteista, joita otettiin ikäjakaumittain hoidon aloituksesta vastaajilta kysytyistä kysymyksistä. Eniten tutustumiskäyntejä kotiin oli tehty vastaajille, joilla oli 3–5-vuotiaita lapsia ja vähiten esikouluikäisille. Eniten tutustumiskäyntejä kotiin ennen hoidon aloitusta toivoivat alle kolmevuotiaiden lasten vastaajat ja vähiten vastaajat, joilla oli 3–5-vuotiaita lapsia. Perheiden päiväkotiin tehtävien tutustumiskäyntien vaihtoehtona tai ohella tulisi tarjota henkilökunnan tutustumiskäyntiä kotiin, lapsen iästä riippumatta, ennen hoidon aloitusta. Tutustumiskäynti kotiin tukisi kasvatuskumppanuuden rakentumista perheiden kanssa.

Vastauksista voi nähdä, että melkein kaikki vastaajat olivat hyvin tai erinomaisen tyytyväisiä päivähoiton aloitukseen. Vastaajat toivovat valokuvallisia henkilökuntaesittelyjä päiväkodin ilmoitustauluille. Tämä on asia, joka olisi helppo toteuttaa. Myös selkeät päivähoiton aloitusrutiinit henkilökunnalla, toisivat varmuutta perheiden päivähoiton aloitukseen. Usean vastaajan mielestä henkilökunnalla oli suuri merkitys päivähoiton aloituksessa. Vastaajista osa kertoi, että henkilökunta oli hyvin sitoutunutta ja heidän osaamistaan kiiteltiin. Näin ollen vakituinen ja hyvin koulutettu henkilökunta oli yksi hyvin merkittävä tekijä hoidon aloituksen kannalta.

Kyselyn tuloksista oli nähtävissä, että 5,5 % vastaajista koki lapsen yksilöllisen kasvatuksen ja huomioimisen sekä kasvatusyhteistyön onnistuneen kohtalaisesti tai välttämättä. Eräs vastaaja ei tiennyt kuinka hänen lastansa huomioidaan päiväkodissa yksilöllisesti, miten kasvatusyhteistyö voisi toimia? Onko hoidon aloitus ollut kiireinen tai vakituinen henkilökunta lomalla lapsen aloittaessa hoidon? Näitä kysymyksiä oli pohdittava. Nämä vastaukset olivat yksittäisiä, mutta niiden merkitys ei kuitenkaan ole pieni. Jokainen arkipäiväinenkin kohtaaminen henkilökunnan ja perheiden välillä on merkityksellinen ja siihen tulisi panostaa erityisesti henkilökunnan puolesta. Suurin osa (94,5 %) vastaajista koki, että lapsen yksilöllinen kasvatus ja huomioiminen sekä

kasvatusyhteistyö onnistuvat hyvin tai erinomaisesti. Vastauksista välittyi kovasti kiitos henkilökunnalle ja heidän ammattitaidolleen.

Päivähoito koettiin pääsääntöisesti lasten ja perheiden elämää helpottavana tekijänä. Päivähoidon vaikutukset olivat suuret arjen rytmittäjänä sekä lasten kasvun ja kehityksen tukijana. Vastaajista osa kertoi lähtevänsä töihin tai opiskelemaan hyvillä mielin, koska tiesivät lastensa olevan turvallisessa, hyvässä hoidossa, missä lapset myös viihtyvät hyvin. Mukavan ja tutun henkilökunnan merkitys korostui näissä vastauksissa. Vastaajien lapset olivat saaneet paljon uusia sosiaalisia kontakteja, oppineet uusia taitoja ja asioita sekä saaneet uusia kokemuksia ja elämyksiä päivähoitossa ollessaan. Sääntöjen oppimisen merkitys, ryhmässä toimiminen ja itsenäistyminen mainittiin useassa vastauksessa. Joissakin vastauksissa vastaajat kommentoivat lapsen käytöksen muutoksista. Muutokset olivat olleet muun muassa äänen käytön lisääntyminen. Vastaajat kokivat, että ryhmäkoolla oli merkitystä näihin käytöksen muutoksiin. Pienryhmätoiminnan järjestelmällisellä toteuttamisella pystytään lieventämään tällaisia vaikutuksia lapsen ja perheen elämässä. Vertaistuen merkitys nostettiin myös useassa vastauksessa esille. Vanhempaintoimikunta oli tärkeä väylä, jonka kautta vastaajat kokivat saavansa tukea omaan vanhemmuuteensa ja heidän lapsensa saivat myös vertaistukea. Vanhempaintoimikunnan toimintaa tulisi tukea järjestelmällisesti henkilökunnan puolelta. Tämä olisi yksi merkittävä tapa saada vanhemmat osalliseksi lastensa hoitopäivään. Vanhempaintoimikunnan kautta voisi tulla kehittämis ehdotuksia ja toiveita päiväkodin toimintaan sekä arjen rutiineihin.

Tutkimuksessani päivähoitopalveluiden joustavuus ja henkilökunta saivat kiitosta päivähoitolaatu -kysymyksessä. Toimintatapoihin tai käytäntöihin toivottiin muutosta tai vaihtelua joissakin vastauksissa. Osa muutoksista, joita toivottiin, olivat hyvin konkreettisia ja helpohkoja toteuttaa, esimerkiksi vierailuja vanhusten luona tai yksityiskohtaisempaa tietoa lasten päivästä. Henkilökunnan työhyvinvointi ja pysyvyys nousivat esille puhuttaessa päivähoitolaadusta. Nämä varmasti ovat myös merkittäviä tekijöitä, joiden avulla ja niistä huolehtimalla voidaan taata päivähoitolaadun tasaisuus. Hyvinvoivalla, vakituisella henkilökunnalla on monella tapaa merkitystä päivähoitolaadusta puhuttaessa esimerkiksi kasvatusyhteistyön syntymisessä, lapsen yksilöllisessä huomioimisessa ja toimintaympäristön viihtyvyydessä.

8.2 Kyselyn toteutukseen liittyvät johtopäätökset

Tutkimuksen toteutus kahdella eri lomakevaihtoehdolla oli useamman työvaiheen vaativaa. Webropol-ohjelma helpotti paperilomakkeen työstämisessä ja säästi selvästi aikaa. Kyselylomakkeessa ollut kommentoinnin mahdollisuus jokaisen otsikon alla olevien kysymysten jälkeen oli hyvä. Näistä kommenteista sai varmistusta suljettujen kysymysten informaatiolle. Avoimet kysymykset olivat antoisia informaatioltaan, mutta työläimpiä analysoinnin kannalta. Suljettujen kysymysten kieliasua olisi voinut muokata vastausvaihtoehdoissa kysymystä vastaavaksi esimerkiksi: *Kuinka koette päiväkodin henkilökunnan ottaneen lapsenne vastaan hoidon alkaessa?* Vastausvaihtoehdot toteutetussa lomakkeessa olivat 1 = välttävä, 2 = kohtalainen, 3 = hyvä ja 4 = erinomainen, kun taas kieliasun muutosehdotus olisi 1 = välttävästi, 2 = kohtalaisesti, 3 = hyvin ja 4 = erinomaisesti. Näin ollen kysymyksen vastauksen hahmottuminen ja oikeellisuus olisi ollut helpompaa vastaajalle. Asteikko 1 = välttävä, 2 = kohtalainen, 3 = hyvä ja 4 = erinomainen useassa suljetussa kysymyksessä oli toimiva, kieliasusta huolimatta. Asteikko antoi hyvin viitteitä vastaajan mielipiteistä. Jos vastausvaihtoehdoissa olisi ollut esimerkiksi ”en osaa sanoa” -vaihtoehto, analysointi olisi varmasti vaikeutunut.

Sähköisen kyselylomakkeen kaikkiin kysymyksiin vastattiin todella hyvin. Tähän voi olla syynä se, että kysymyksistä melkein kaikki olivat pakollisia vastata eli vastaaja ei päässyt eteenpäin kyselyssä ennen kuin oli vastannut kysymykseen. Paperilomakkeen kysymyksiin vastattiin myös hyvin, vaikka paperilomakkeeseen ei ollut mahdollisuutta asettaa pakollista vastaus- toimintoa. Kysymysten määrä lomakkeessa oli sopiva, eikä se vienyt liikaa aikaa ja motivaatiota vastata, vaikka oli useampi avoin kysymys. Tämän voi tulkita siitä, että kaksi isoa avointa kysymystä olivat kyselylomakkeen loppuosassa (päivähoidon vaikuttavuus ja päivähoiton laatu) mutta kuitenkin niihin oli vastattu todella hyvin ja monipuolisesti. Taustatietojen sijoittaminen kyselylomakkeen loppuun oli tietoinen valinta ja ainakin tässä kyselyssä toimiva.

Paperilomakkeilla oli asiakastyytyväisyyskyselyyn luvannut vastata 26 vastaajaa, näistä palautui 14 eli paperilomakkeella vastanneiden vastausprosentiksi muodostui 53,84 %. Sähköisellä lomakkeella oli luvannut kyselyyn vastata 79 vastaajaa, näistä 59 vastasi eli sähköisellä lomakkeella vastanneiden vastausprosentiksi muodostui 74,68 %. Paperilomakkeiden vastausprosentti oli huomattavasti pienempi. Tämä voi

johtua esimerkiksi siitä, että paperilomakkeen valinneet vastaajat eivät saaneet kyselyn toteuttajalta muistutusta kyselyn ollessa käynnissä, koska sen toteutus olisi ollut haastavaa. Henkilökunnan roolia vastaajien muistuttamisesta paperilomakkeen osalta, on vaikeaa arvioida. He tekivät varmasti parhaansa. Jokaisen päiväkotiryhmän omilla ilmoitustauluilla oli tiedote, jossa kerrottiin kyselyn olevan käynnissä. Sähköisen lomakkeen vastausvaihtoehdon valinneet vastaajat saivat yhden muistutuksen kyselyn aikana ja tämä vaikutti selvästi vastausprosenttiin, sillä muistutuksen jälkeen kyselyyn vastasi sähköisesti vielä 30 vastaajaa. Sähköinen asiakastytyväisyyskyselyn muoto on nykyaikainen ja luotettava tapa mitata varhaiskasvatuksen laatua. Päivähoitohakemukseen voisi laittaa kohdan: asiakkaan sähköpostiosoite ja tarvittaessa lupa käyttää osoitteita. Näin jäisi yksi työvaihe pois kyselyä toteutettaessa.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini on ollut pitkä, reilusti yli vuoden mittainen ja se on ollut hyvin monivaiheinen. Tein aikataulun työskentelylleni ennen prosessiin lähtemistä ja olen pysynyt siinä erittäin hyvin. Prosessi on ollut hyvin innostava, mutta siihen on liittynyt myös epävarmuuden hetkiä ja onneksi myös onnistumisen iloa. Opinnäytetyön tutkimusprosessiin on kuulunut asiakastytyväisyydenmittarin kehittäminen Kouvolan kaupungin varhaiskasvatukseen, kehitetyn mittarin avulla asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen Korian alueen päiväkodeille, kyselyn tulosten kerääminen ja analysointi. Opinnäytetyöprosessiin on liittynyt aiheen vahvistaminen, tutkimussuunnitelman tekeminen, teoriaan tutustuminen, teoriaosuuden kirjoittaminen ja siihen tutkimustulosten ja johtopäätösten yhteensovittaminen. Nämä kaikki vaiheet ovat olleet minulle haasteellisia, koska en ole aikaisemmin tehnyt, tässä mittakaavassa, mitään vastaavaa. Mutta, niin kuin jo aikaisemmin totesin, onneksi prosessiini on liittynyt hyvin paljon onnistumisen iloa.

Opinnäytetyöprosessin alussa tutkin keskeisiä varhaiskasvatukseen liittyviä lakeja ja asetuksia, arviointia ja päivähoiton laatua sekä kyselyn toteuttamiseen liittyvää teoriaa. Tämä teoriatausta tuki mielestäni hyvin kehittämistyötäni. Tutustuessani teoriaan koin suuren oivalluksen ammatillisessa mielessä. Olen työskennellyt päivähoitossa jo useita vuosia. Olen aikaisemmin hieman kyseenalaistanut käsitettä kasvatuskumppanuus. Olen ajattelut enemmän tekevänä yhteistyötä vanhempien kanssa, enkä ole kokenut olevani kumppanina vanhemmille kasvatuksellisessa mielessä. Tämän työn

kautta oivalsin, että päivähoidossa tehtävä yhteistyö vanhempien kanssa todellakin on kasvatuskumppanuutta. Tämä työ toi ammatillisuuteeni selkeästi lisää syvällisyyttä ja koen myös sitoutumisen työhöni kasvaneen.

Kyselylomakkeen kehittämistyön alkumetreillä ammatillisia haasteita asetti kyselylomakkeen työstäminen valmiiksi. Vaikeiden asioiden yli pääsemisessä auttoivat yhteistyötahon osoittaman ohjaajan antama tuki ja ohjaus sekä joustava aikataulu kyselylomakkeen kehittämiseksi. Mielestäni työni teoriaosuus konkretisoitui näkyväksi kehityksessä kyselylomakkeessa. Kyselyn työstäminen ja toteutus vahvisti ammatillista osaamistani merkittävästi. Atk-taitoni kehittyivät huimasti. Sain myös tutustua ja kokeilla sekä käyttää kyselyn toteuttamiseen käytettyä Webropol-ohjelmaa. Opin paljon kyselylomakkeen työstämiseen liittyvistä asioista, esimerkiksi kysymysten sanamuotojen sekä kysymysten järjestyksen merkityksestä. Kyselyn valmistelu- ja toteutusvaiheessa sain luotua uusia yhteistyöverkostoja muun muassa tutkimuksessa mukana oleviin päiväkodin henkilökuntaan. Nämä yhteistyöverkostot ovat merkittäviä esimerkiksi tulevan ammattini näkökulmasta. Kyselyn toteutuksen jälkeen haastavinta oli tulosten analysointi. Analysointi oli yllättävän aikaa vievää työtä, mutta samalla hyvin antoisaa ja mielenkiintoista. Analysoinnin kannalta määrälliset kysymykset olivat helpompia, kuin laadulliset kysymykset. Tulosten analysointivaiheessa koin ajankäytön hallinnan olevan koetuksella, mutta opin hallitsemaan ajankäyttöäni ja stressinsietokykyäni kasvoi. Tulosten analysointivaiheessa ammatillinen otteeni tutkimuksessa alkoi hieman näkyä ja analysoinnin valmistuttua koin todellista onnistumisen iloa.

Kyselylomakkeen kehittämisen merkitys oli mielestäni suuri. Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksessa ei ole uuden kaupungin aikana, vuodesta 2009 asti, toteutettu koko kaupungin varhaiskasvatusta koskevia asiakastytyväisyyskyselyjä. Kyselylomake toimi yhtenä osana varhaiskasvatuksen arvioinnin kehittämistyötä. Kehittämistyötä jatketaan edelleen Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksessa. Tutkimustuloksista saatiin paljon tärkeää tietoa päivähoitopalveluja käyttäviltä vastaajilta. Vastaajien näkemykset olivat tärkeitä palveluntuottajalle eli Kouvolan kaupungin varhaiskasvatukselle esimerkiksi toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Tekemäni tutkimuksen tuloksia hyödynnettiin Kouvolan kaupungin varhaiskasvatukseen syksyllä 2010 perustetun työryhmän työskentelyssä. Työryhmän yhtenä tarkoituksena on yhtenäistää koko kaupungin päivähoidon aloituskäytännöt.

Kyselylomakkeen ja toteutetun asiakaskyselyn avulla etsin vastauksia asettamiini tutkimusongelmiin ja ne vastaukset myös löytyivät. Olen esittänyt ne kohdassa johtopäätökset. Selkeä jatkumo tutkimukselleni olisi asiakastyytyväisyyskyselyn suuntaaminen koko kaupungin alueen varhaiskasvatuspalveluita käyttäviin vastaajiin. Näin saataisiin laajasti tietoa Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksen laadusta ja mahdollisista kehittämistarpeista. Tämän jälkeen voisi ottaa lapset sekä henkilökunnan ja hallinnon mukaan varhaiskasvatuksen laatua käsitteleviin kyselyihin. Näiden tulosten pohjalta saisi varmasti paljon kehittämisideoita Kouvolan varhaiskasvatukseen. Mahdollinen jatkotutkimusaihe voisi olla myös tutkimus siitä, kuinka vanhemmat haluaisivat osallistua lastensa päivähoidon kulkuun. Mielenkiintoista olisi myös tutkia, kuinka paljon järjestelmällisesti toteutettu, ennen hoidon aloitusta tehty tutustumiskäynti perheisiin vaikuttaisi kasvatusyhteistyön rakentumiseen päivähoidossa henkilökunnan ja perheiden välillä.

LÄHTEET

Alasuutari, M. 2010. Suunniteltu lapsuus. Keskustelut lapsen varhaiskasvatuksesta päivähoitossa. Tampere: Vastapaino.

Alila, K. 2003. Sosiaali- ja terveysministeriö selvityksiä 2003: 1. Laadun kehittäminen ja ohjaustoiminta varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Alila, K. & Parrila, S. (toim.) 2004. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2004: 17. Laadunhallinnan perusteita ja menetelmiä varhaiskasvatuksessa, s. 11 – 28. Helsinki: Edita Prima Oy.

Alila, K. & Ruokolainen R. (toim.) 2004. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004: 6. s. 11 – 12. Helsinki: Edita Prima Oy.

Arviointi sosiaalipalveluissa. 2001. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. Stakes, FinSoc Työpapereita 3/2001. Helsinki.

Erinomainen varhaiskasvatus. Laadunhallinnan välineet. 2005. 2. painos. Edufin. Otamedia.

Eteläisen alueen päiväkodit. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 8.9.2010. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/palvelut/paivahoito/paivakodit/etelainenalue.html> [viitattu 1.3.2011].

Helenius, A., Karila K., Munter, H., Mäntynen, P. & Siren-Tiusanen, H. 2001. Pienet päivähoitossa. Alle kolmivuotiaiden lasten varhaiskasvatuksen perusteita. 1. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Hellstèn, E. & Järvinen, N. 2009. Yhdessä lapsen parhaaksi, alusta asti. Vanhempien kokemuksia aloituskeskustelu- ja tutustumiskäynnistä Hattulan kunnan päivähoitossa. Opinnäytetyö. Pirkanmaan Ammattikorkeakoulu, opinnäytetyö.

Hiilamo, H. 2008. Ministry of social affairs and health reports 2008: 15. In the Nordic countries. Promoting Children`s Welfare. Helsinki: Yliopistopaino.

- Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, L. & Vartiainen, P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. 2. painos. Oulu: Oulun yliopistopaino.
- Hujala, E., Puroila, A-M., Parrila, S. & Nivala, V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Hyvinkää: T-print.
- Hujala-Huttunen, E. & Nivala, V. 1996. Yhteistyö päivähoidossa. Kasvatuksen lapsikohtainen suunnittelu yhteistyössä vanhempien kanssa. Oulu: Monistus- ja Kuvakeskus.
- Karila, K. 2006. Kasvatuskumppanuus vuorovaikutussuhteessa. Teoksessa: Karila, K., Alasuutari, M., Hännikäinen, M., Nummenmaa, A R. & Rasku-Puttonen, H. (toim.) Kasvatusvuorovaikutus, s. 91 – 108. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 63. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Keskisen alueen päiväkodit. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 8.2.2011. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/palvelut/paivahoito/paivakodit/keskinenalue.html> [viitattu 1.3.2011].
- Koivula, M. 2004. Vanhempien kokemuksia perhetyöstä päiväkodissa. Teoksessa: Keskinen, S. & Virjonen, H. (toim.) Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoidossa, s. 73 – 104. Tampere: Tammer-paino Oy.
- Korhonen, M. 2006. 3. Sukupolven merkitys vuorovaikutussuhteissa. Teoksessa: Karila, K., Alasuutari, M., Hännikäinen, M., Nummenmaa, A, R. & Rasku-Puttonen, H. (toim.) Kasvatusvuorovaikutus, s. 51 – 69. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Kuokkanen, H. 2006. Kasvatus ja varhaiskasvatus. Teoksessa: Häkkä, A., Kuokkanen, H. & Virolainen, A. (toim.) Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana, s. 9 – 63. Helsinki: Edita Prima.
- Lapsen Vasu -työryhmän kokousmuistio 23.11.2010. 2010. Kouvolan kaupunki, lasten ja nuorten palvelut, varhaiskasvatus.

Kuusisto, H. 2009. Päivähoito- ja esiopetuspaikkojen järjestämisen prosessi, moniste. Kouvolan kaupunki, lasten ja nuorten palvelut, varhaiskasvatus.

Laine, K. 2006. Lapsen sosiaalinen maailma päivähoidossa. Teoksessa: Häkkä, A., Kuokkanen, H. & Virolainen, A. (toim.) Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana, s. 65 – 107. Helsinki: Edita Prima.

Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lehtipää, R. & Poikonen, P-L. 2009. Päivähoidon ja kodin jaettu kasvatustehtävä: kasvatuskumppanuus perheen voimavarana. Teoksessa: Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T. (toim.) Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa, s. 69 – 88. Juva: PS-kustannus.

Mikkola, P. & Nivalainen, K. 2009. Lapselle hyvä päivä tänään – näkökulmia 2010-luvun varhaiskasvatukseen. Pedatieto. Saarijärvi: Saarijärven Offiset Oy.

Napan päiväkoti. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 26.8.2010. Saatavissa:

<http://www.kouvola.fi/palvelut/paivahoito/paivakotienkotisivut/napanpaivakoti.html> [viitattu 30.12.2010].

Nummenmaa, A R. 2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen – yhteistä työtä ja jaettuja merkityksiä. Teoksessa: Ruokolainen, R. & Alila, K. (toim.) Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta, s. 81 – 87. Helsinki: Edita Prima Oy.

Parrila, S. 2004. Laatu päivähoito koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Teoksessa: Ruokolainen, R., Alila, K. (toim.) Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Julkaisuja 2004:6. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta, s. 69 – 79. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pohjoisen alueen päiväkodit. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 3.2.2011. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/palvelut/paivahoito/paivakodit/pohjoinenalue.html> [viitattu 1.3.2011].

Räihä, H. 2004. Perheen vuorovaikutus ja lapsen kehitys. Teoksessa: Keskinen, S. & Virjonen, H. (toim.) Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoidossa, s. 125 – 137. Tampere: Tammer-paino Oy.

Sinilinnun päiväkoti. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 29.11.2010. Saatavissa:

<http://www.kouvola.fi/palvelut/paivahoito/paivakotienkotisivut/sinilinnunpaivakoti.html> [viitattu 30.12.2010].

Sivistyksen toimiala. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 4.1.2011. Saatavissa: www.kouvola.fi/yhteystiedot/sivistystoimenpalvelut.html [viitattu 4.1.2011].

Tammenterhon päiväkoti. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 30.7.2010. Saatavissa:

<http://www.kouvola.fi/palvelut/paivahoito/paivakotienkotisivut/tammenterhonpaivakoti.html> [viitattu 30.12.2010].

Tervetuloa Hiiivurin päiväkotiin. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 27.6.2011. Saatavissa:

http://www.kouvola.fi/palvelut/paivahoito/paivakotienkotisivut/hiiivurinpaivakoti_42.html [viitattu 30.12.2010].

Tietoa varhaiskasvatuksesta. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 29.11.2010. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/palvelut/paivahoito.html> [viitattu 4.1.2011].

Upseerin päiväkoti. Kouvolan kaupungin Internet-sivut. Päivitetty 28.7.2010. Saatavissa:

<http://www.kouvola.fi/palvelut/paivahoito/paivakotienkotisivut/upseerinpaivakoti.html> [viitattu 30.12.2010].

Uusipaikka, S. 2009. Lasten ja nuorten palvelujen organisaatio 2010. Powerpointesitys 14.02.2009. Kouvolan kaupunki.

Varhaiskasvatuksen asiakasperheille - opas. 2010. Kouvola, sivistyspalvelut, lasten ja nuorten palvelut, varhaiskasvatus.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. 2. painos. Sosiaali- ja terveystutkimus- ja kehittämiskeskus, STAKES. Oppaita 56. Helsinki.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Vilka H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Violainen, A. 2006. Varhaiskasvatus arjen toimintana. Teoksessa: Häkkä, A., Kuokkanen, H. & Violainen, A. (toim.) Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana, s. 109 – 178. Helsinki: Edita Prima.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima.

Kouvolan kaupunki
Sivistyksen toimiala
Varhaiskasvatuspäällikkö

Viranhaltijapäätös
Yleinen päätös
18.6.2010

4 §

Tutkimuslupa / Sihvola

Selostus asiasta

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa sosionomiksi opiskelevan Jaana Sihvolan opintoihin liittyy opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyön tutkimusaiheena on varhaiskasvatuksen laatu ja kehittäminen asiakasnäkökulmasta.

Opinnäytetyö toteutetaan laatimalla Kouvolan kaupungin varhaiskasvatukselle asiakastyytyväisyyslomake sekä keräämällä kyselylomakkeella tietoa varhaiskasvatuksen laadusta keskisen alueen asikasperheiltä.

Päätös

Myönnän tutkimusluvan Jaana Sihvolalle

Päätöksen perustelu

Varhaiskasvatus saa käyttöönsä tutkimustulokset.

Päätösvallan peruste

Kouvolan kaupungin hallintosäännön 3 §:n mukainen päätösvallan delegointi.



Varhaiskasvatuspäällikkö

Helena Kuusisto
Kustaa III tie 10
45370 Valkeala
ph. 020 615 7224

KOUVOLA

28.9.2010



Hyvät Vanhemmat,

Korian alueella toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely päiväkodissa olevien lasten vanhemmille. Kyselyn tarkoituksena on saada tietoa Korian päiväkodeissa olevien lasten vanhemmilta varhaiskasvatukseen ja päivähöitoon liittyvistä asioista. Saadun palautteen avulla voidaan kehittää Kouvolan varhaiskasvatuspalveluja. Kysely on osa opinnäytetyötäni. Kysely toteutetaan sähköisesti ja tämän takia tarvitaan sähköpostiosoitteenne kyselyn lähettämistä varten. Kyselyyn on myös mahdollista vastata paperilomakkeella. Vastausaika kyselyssä on 1.-19.11.2010. Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti. Vastamiseen menee aikaa noin 10 minuuttia.

Valitkaa teille sopivin kyselyyn vastaamisen muoto ja palauttakaa kirjeen alaosa takaisin päiväkodin henkilökunnalle mahdollisimman pian, mutta kuitenkin 13.10.2010 mennessä. Jos teille tulee jotakin kysyttävää kyselyyn liittyen, voitte ottaa yhteyttä sähköpostitse: jaana.sihvola@student.kyamk.fi

Toivon, että suhtaudutte kyselyyn myönteisesti.

Ystävällisin terveisin,

Jaana Sihvola

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija
puh.

Kiitos yhteistyöstä!

-----Leikkaa tästä ja palauta päiväkodille-----

Lapsen/lapsien nimet _____

Päiväkoti _____

[] Haluan kyselyn sähköpostilla,
osoite johon kysely voi lähettää: _____

[] Haluan kyselyn paperilomakkeena

KOUVOLA



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY PÄIVÄHOIDOSSA OLEVIENTEN LASTEN VANHEMMILLE 2010

Haluamme kehittää toimintaamme Kouvolan varhaiskasvatuksessa. Te vanhemmat voitte auttaa meitä antamalla palautetta omien kokemuksienne perusteella päivähoitosta.

Kyselyyn vastaamisen ajankohta on 1.-19.11.2010. Palauttakaa kysely vastaamisen jälkeen päiväkodille oheisella kirjekuorella 19.11.2010 mennessä, kiitos.

PÄIVÄHOITOPAIKAN SAAMINEN/ MYÖNTÄMINEN

1. Vastaako Kouvolan kaupungin nykyiset päivähoitopalvelut perheenne/lapsenne tarpeisiin?

Kyllä Ei

Perustelut

| |
|--|
| |
|--|

Valitkaa parhaiten mielipidettänne kuvaava vaihtoehto (1=välttävä, 2=kohtalainen, 3=hyvä, 4=erinomainen)

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2) Kuinka tiedottaminen päivähoitopaikan myöntämisestä sujui? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3) Kuinka tyytyväinen olette saamaanne päivähoitopaikkaan? (esim. sijaintiin ja aukioloaikaan) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4) Kehittämistoiveita / kommentteja päivähoitopaikan saamisesta ja myöntämisestä

| |
|--|
| |
|--|

PÄIVÄHOIDON ALOITTAMINEN

5) Kävikö työntekijä tutustumiskäynnillä kodissanne ennen päivähoiton aloitusta? *

Kyllä (voitte siirtyä suoraan kysymykseen 6)
 Ei

Vastatkaa tähän kysymykseen vain jos vastasitte edelliseen kysymykseen Ei

5.1) Olisitteko toivoneet työntekijän tutustumiskäyntiä kotonanne ennen päivähoitoa aloitusta?

Kyllä Ei

Perustelut

Valitkaa parhaiten mieltäpidettänne kuvaava vaihtoehto (1=välttävä, 2=kohtalainen, 3=hyvä, 4=erinomainen) *

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6) Kuinka koette päiväkodin henkilökunnan ottaneen lapsenne vastaan hoidon alkaessa? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7) Kuinka perheenne toiveet on otettu huomioon lapsenne päivähoitoa suhteen? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8) Kehittämistoiveita / kommentteja päivähoitoa aloittamisesta

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Valitkaa parhaiten mieltäpidettänne kuvaava vaihtoehto (1=välttävä, 2=kohtalainen, 3=hyvä, 4=erinomainen) *

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9) Miten päivähoitopaikan piha-alue ja -välineet mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10) Miten päivähoitopaikan sisätilat mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11) Kehittämistoiveita / kommentteja päivähoitopaikan toimintaympäristöstä

LAPSEN YKSILÖLLINEN KASVATUS JA HUOMIOIMINEN SEKÄ KASVATUSYHTEISTYÖ

Valitkaa parhaiten mieltäpidettänne kuvaava vaihtoehto (1=välttävä, 2=kohtalainen, 3=hyvä, 4=erinomainen) *

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 12) Kuinka lapsenne vastaanotetaan aamulla päivähoitossa? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13) Kuinka lapsenne viihtyy päivähoitossa käsityksenne mukaan? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14) Kuinka turvalliseksi arvioitte lapsenne olon päivähoitopaikassa? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15) Kuinka koette päivähoitopaikan ja perheen välisen kasvatusyhteistyön sujuvan? * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16) Toteutuuko mielestänne lapsen yksilöllinen huomioiminen päivähoitopaikassa? *

Kyllä Ei

Perustelut:

17) Kehittämistoiveita / kommentteja lapsen yksilöllisestä kasvatuksesta ja huomioimisesta sekä kasvatusyhteistyöstä

PÄIVÄHOIDON VAIKUTTAVUUS

18) Miten päivähoitossa oleminen on vaikuttanut lapsenne tai perheenne elämään?

PÄIVÄHOIDON LAATU

19) Kuinka haluaisitte kehittää päivähoitopalveluja; mitä haluaisitte muuttaa, mitä lisätä ja mitä uutta haluaisitte ehdottaa?

PÄIVÄHOIDON TIEDOTTAMINEN

20) Kuinka toivoisitte saavanne tietoa päivähoitoyhteisön toiminnasta ja tapahtumista? (valittava 3 teille parasta vaihtoehtoa)

- Päivittäinen keskustelu henkilökunnan kanssa
- Päivähoitopaikan ilmoitustaulu
- Reissuvihko, kirjelappu tai muu vastaava
- Internet-sivut

Muu; mikä

21) Kehittämistoiveita / kommentteja päivähoidon tiedottamisesta

TAUSTATietoJA

Valitkaa oikea vaihtoehto

22) Lapsenne päivähoitopaikka

- Hiivurin päiväkoti
- Napan päiväkoti
- Sinilinnun päiväkoti
- Tammenterhon päiväkoti
- Upseerin päiväkoti

23) Lapsenne ikä

- 0-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- Esikoululainen

24) Kyselyyn vastaaja

- Isä
- Äiti
- Isä ja äiti yhdessä
- Muu huoltaja

Kiitos yhteistyöstänne!

Taulukko 1. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden lasten päivähoidonpaikka.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|----------------------|-----------|---------|
| Hiiwurin päiväkoti | 19 | 26 % |
| Napan päiväkoti | 18 | 24,7 % |
| Sinilinnun päiväkoti | 6 | 8,2 % |
| Tammerhön päiväkoti | 14 | 19,2 % |
| Upseerin päiväkoti | 16 | 21,9 % |
| Yhteensä | 73 | 100 % |

Taulukko 2. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaja

| | Lukumäärä | %-osuus |
|---------------------|-----------|---------|
| Isä | 6 | 8,2 % |
| Äiti | 56 | 76,7 % |
| Isä ja äiti yhdessä | 11 | 15,1 % |
| Muu huoltaja | 0 | 0 % |
| Yhteensä | 73 | 100 % |

Taulukko 3. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden lasten ikä.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|----------------|-----------|---------|
| 0-2 vuotta | 6 | 8,2 % |
| 3-5 vuotta | 41 | 56,2 % |
| Esikoululainen | 26 | 35,6 % |
| Yhteensä | 73 | 100 % |

Taulukko 4. Vastaako päivähoitopalvelut perheenne/lapsenne tarpeisiin?

| | Lukumäärä | %-osuus |
|----------|-----------|---------|
| Ei | 6 | 8,2 % |
| Kyllä | 67 | 91,8 % |
| Yhteensä | 73 | 100 % |

Liite 6

Taulukko 5. Vastaajien tyytyväisyys päivähoitopaikan myöntämisen tiedottamisesta ja tyytyväisyys päivähoitopaikkaan. (Asteikko kysymyksissä oli 1= välttävä, 2=kohtalainen, 3=hyvä, 4=erinomainen.)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | Yhteensä | ka. |
|--|-----------|-------------|-------------|-------------|--------------|------|
| 2) Kuinka tiedottaminen päivähoitopaikan myöntämisestä sujui? | 2,7 % (2) | 13,7 % (10) | 60,3 % (44) | 23,3 % (17) | 100 % (N=73) | 3,04 |
| 3) Kuinka tyytyväinen olette saamaanne päivähoitopaikkaan? (esim. sijaintiin ja aukioloaikaan) | 2,7 % (2) | 1,4 % (1) | 19,2 % (14) | 76,7 % (56) | 100 % (N=73) | 3,7 |

Taulukko 6. Kehittämistoiveiden ja kommenttien jakautuminen päivähoitopaikan saamisesta ja myöntämisestä. Kysymykseen vastasi 26 % (19) kaikista vastanneista. Kysymys oli avoin, joten kehittämistoiveita ja kommentteja saattoi olla samassa vastauksessa.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|---|-----------|---------|
| Kehittämistoiveita päivähoitopaikan saamisesta ja myöntämisestä | 10 | 52,6 % |
| Kommentteja päivähoitopaikan saamisesta ja myöntämisestä | 12 | 63,2 % |

Liite 7

Taulukko 7. Työntekijän tutustumiskäynti ennen päivähoiton aloitusta ja toive tutustumiskäynnistä.

| | Työntekijän tutustumiskäynti ennen päivähoiton aloitusta. | Olisitteko toivoneet tutustumiskäyntiä ennen päivähoiton aloitusta? |
|----------|---|---|
| Ei | 82,2 % (60) | 83,3 % (50) |
| Kyllä | 17,8 % (13) | 16,7 % (10) |
| Yhteensä | 100 % (N=73) | 100 % (n=60) |

Taulukko 8. Vastaajien kokemukset lapsen vastaanottamisesta ja perheen toiveiden huomioimisesta päivähoiton alkaessa. (Asteikko kysymyksissä oli 1= välttävä, 2=kohtalainen, 3=hyvä, 4=erinomainen.)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | Yhteensä | ka. |
|---|--------------|--------------|----------------|----------------|-----------------|------|
| 6) Kuinka koette päiväkodinhenkilökunnan ottaneen lapsenne vastaan hoidon alkaessa? | 0% (0) | 5,5 % (4) | 34,2 % (25) | 60,3 % (44) | 100 % (N=73) | 3,55 |
| 7) Kuinka perheenne toiveet on otettu huomioon lapsenne päivähoiton suhteen? | 1,4 % (1) | 4,1 % (3) | 41,1 % (30) | 53,4 % (39) | 100% (N=73) | 3,47 |

Liite 8

Taulukko 9. Kehittämistoiveiden ja kommenttien jakautuminen prosentteina ja lukumäärinä. Tähän kysymykseen vastasi 27 % (20) kaikista vastaajista. Kysymys oli avoin, joten kehittämistoiveita ja kommentteja saattoi olla samassa vastauksessa.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|---|-----------|---------|
| Kehittämistoiveita päivähoiton aloittamisesta | 10 | 50 % |
| Kommentteja päivähoiton aloituksesta | 15 | 75 % |

Taulukko 10. Vastaajien tyytyväisyys päivähoitopaikan toimintaympäristöstä. (Asteikko kysymyksissä oli 1= välttävä, 2=kohtalainen, 3=hyvä, 4=erinomainen.)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | Yhteensä | ka. |
|--|-------------|---------------|---------------|---------------|----------------|------|
| 9) Miten päivähoitopaikan piha-alue ja välineet mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan? | 1,4% (1) | 17,8% (13) | 58,9% (43) | 21,9% (16) | 100% (N=73) | 3,01 |
| 10) Miten päivähoitopaikan sisätilat mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan? | 4,1% (3) | 26% (19) | 47,9% (35) | 21,9% (16) | 100% (N=73) | 2,88 |

Liite 9

Taulukko 11. Kehittämistoiveiden jakautuminen päivähoitopaikan ulko- ja sisätiloista sekä kommentit toimintaympäristöstä lukumäärinä ja prosentteina. Kysymykseen vastasi 40 % (29) kaikista vastanneista. Kysymys oli avoin, joten kehittämistoiveita ja kommentteja saattoi olla samassa vastauksessa.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|--|-----------|---------|
| Kehittämistoiveita päivähoitopaikan toimintaympäristöstä, ulkotiloissa | 12 | 41,4 % |
| Kehittämistoiveita päivähoitopaikan toimintaympäristöstä, sisätiloista | 7 | 24,1 % |
| Kommentteja päivähoitopaikan toimintaympäristöstä | 21 | 72,4 % |

Taulukko 12. Vastaajien näkemys lapsen vastaanottamisesta, viihtymisestä ja turvallisuudesta päivähoitossa sekä kasvatusyhteistyön sujumisesta. (Asteikko kysymyksissä oli 1= välttävä, 2=kohtalainen, 3=hyvä, 4=erinomainen.)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | Yhteensä | ka. |
|---|-------------|-------------|---------------|---------------|----------------|------|
| 12) Kuinka lapsenne vastaanotetaan aamulla päivähoitossa? | 1,4% (1) | 6,8% (5) | 53,4% (39) | 38,4% (28) | 100% (N=73) | 3,29 |
| 13) Kuinka lapsenne viihtyy päivähoitossa käsityksenne mukaan? | 0% (0) | 1,4% (1) | 49,3% (36) | 49,3% (36) | 100% (N=73) | 3,48 |
| 14) Kuinka turvalliseksi arvioitte lapsenne olon päivähoitopaikassa? | 0% (0) | 2,7% (2) | 53,4% (39) | 43,8% (32) | 100% (N=73) | 3,41 |
| 15) Kuinka koette päivähoitopaikan ja perheen välisen kasvatusyhteistyön sujuvan? | 2,7% (2) | 6,8% (5) | 53,4% (39) | 37% (27) | 100% (N=73) | 3,25 |

Taulukko 13. Toteutuuko lapsen yksilöllinen huomioiminen päivähoitopaikassa?

| | Lukumäärä | %-osuus |
|----------|-----------|---------|
| Ei | 8 | 11 % |
| Kyllä | 65 | 89 % |
| Yhteensä | 73 | 100 % |

Taulukko 14. Kehittämistoiveiden ja kommenttien jakautuminen lapsen yksilöllisestä kasvatuksesta, huomioimisesta sekä kasvatusyhteistyöstä. Kysymykseen vastasi 26 % (19) kaikista vastaajista. Kysymys oli avoin, joten kehittämistoiveita ja kommentteja saattoi olla samassa vastauksessa.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|--|-----------|---------|
| Kehittämistoiveita lapsen yksilöllisestä kasvatuksesta, huomioimisesta sekä kasvatusyhteistyöstä | 12 | 63,2 % |
| Kommentteja lapsen yksilöllisestä kasvatuksesta, huomioimisesta sekä kasvatusyhteistyöstä | 9 | 47,4 % |

Taulukko 15. Päivähoidon vaikuttavuus perheiden elämään. Tähän kysymykseen antoi mielipiteensä 93 % (68) kaikista vastaajista. Kysymys oli avoin, siksi vastauksia oli enemmän, kuin vastaajia.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|---|-----------|---------|
| Päivähoitoryhmässä toimiminen eri-ikäisten lasten kanssa, kaverisuhteet, sosiaalisuus tai toiminta päivähoitopaikassa | 60 | 88 % |
| Päivähoitohenkilökunnasta pidettiin, tyytyväisiä turvalliseen ja positiiviseen ympäristöön | 26 | 36 % |
| Päivähoito arjen rytmittäjänä | 9 | 13,2 % |
| Omatoimisuuden oppiminen ja itsenäistyminen | 9 | 13,2 % |
| Lapset viihtyvät päiväkodissa | 4 | 5,9 % |
| Lasten käytös on muuttunut | 4 | 5,9 % |
| Keskustelut ovat lisääntyneet lasten kanssa | 2 | 2,9 % |
| Päivähoito perheiden kasvatuseriaatteita tukevaa | 2 | 2,9 % |
| Perheille vertaistukea muista perheistä | 2 | 2,9 % |
| Päivähoito ei ollut vaikuttanut juuri ollenkaan | 2 | 2,9 % |

Taulukko 16. Päivähoitopalveluiden kehittäminen. Kysymykseen antoi mielipiteensä 79,5 % (58) kaikista vastaajista. Kysymys oli avoin, siksi vastauksia oli enemmän, kuin vastaajia.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|---|-----------|---------|
| Tyytyväisiä nykyisiin päivähoitopalveluihin | 25 | 43,1 % |
| Päivähoidon toimintaan tai toimintatapoihin toivottiin muutosta | 24 | 41,3 % |
| Henkilökunnan työssä jaksamisesta huolehtiminen | 5 | 8,6 % |
| Uusia päivähoitopaikka tiloja toivottiin | 4 | 6,9 % |
| Vuorohoitoon toivottiin kiinnitettävän huomiota | 2 | 3,4 % |

Taulukko 17. Vastaajien toive tiedonkulusta. Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme heille sopivinta vaihtoehtoa. Tämän vuoksi vastauksia oli enemmän kuin vastaajia.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|--|-----------|---------|
| Päivittäinen keskustelu henkilökunnan kanssa | 62 | 84,9 % |
| Reissuvihko, kirjelappu tai muu vastaava | 59 | 80,8 % |
| Päivähoitopaikan ilmoitustaulu | 47 | 64,4 % |
| Internet-sivut | 11 | 15,1 % |
| Muu; mikä? | 8 | 11 % |

Taulukko 18. Kehittämistoiveiden ja kommenttien jakautuminen päivähoiton tiedottamisesta lukumäärinä ja prosentteina. Tähän kysymykseen antoi mielipiteensä 27 % (20) kaikista vastaajista. Kysymys oli avoin, joten kehittämistoiveita ja kommentteja saattoi olla samassa vastauksessa.

| | Lukumäärä | %-osuus |
|--|-----------|---------|
| Kehittämistoiveita päivähoiton tiedottamisesta | 15 | 75 % |
| Kommentteja päivähoiton tiedottamisesta | 10 | 50 % |