

Asiakastyytyväisyyskysely Ida Valpuri Ky:n lasten vanhemmille

Tiia Siurua

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö
Lapsi- ja nuoritsotyö
Sosionomi (AMK)

KEMI 2013

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Tekijä:	Tiia Siurua
Opinnäytetyön nimi:	Asiakastyytyväisyyskysely Ida Valpuri Ky:n lasten vanhemmille
Sivuja (+liitteitä):	49 (+10)
<p>Opinnäytetyön kuvaus: Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää lasten vanhempien tyytyväisyyttä päivähoidon laatuun.</p> <p>Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: Teoriaosuudessa käsittelen varhaiskasvatuksen laatua ja laadunhallintaa. Työn varsinainen teoreettinen viitekehys muodostuu varhaiskasvatuksen laatutekijöistä, jotka ovat puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät ja vaikuttavuustekijät.</p> <p>Metodologinen esittely: Opinnäytetyöni on kvantitatiivinen eli määrällinen. Opinnäytetyöni sisältää myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteitä kyselylomakkeen avovastausten vuoksi. Keräsin aineiston kohderyhmälle tarkoitettulla kyselylomakkeella, joka sisälsi sekä monivalinta- että avokysymyksiä.</p> <p>Keskeiset tutkimustulokset: Tutkimustulosten perusteella vanhemmat kokivat olevansa pääosin tyytyväisiä päivähoiton laatuun. Avovastausten kautta vanhemmat toivat esille runsaiden kiitosten lisäksi myös kehittämideoita.</p> <p>Johtopäätökset: Vanhemmat ovat tyytyväisiä päivähoitoon. Vanhempien antamiin kehittämideoihin tulee kuitenkin paneutua ja hyvin toteutuneita asioita on tärkeä toteuttaa edelleen. Varhaiskasvatuksen laadun arviointia on hyvä mitata säännöllisin väliajoin, perheiden vaihtuessa päiväkodeissa.</p>	
Asiasanat: Varhaiskasvatus, päivähoito, laatu	

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Author:	Tiia Siurua
Thesis title:	A inquiry of the customers satisfaction for parents of Ida Valpuri Ky
Pages (of wich appendixes):	49 (+10)
<p>Thesis description: The ambition of this thesis is investigate how satisfied parents are with quality of day care.</p> <p>Theoretical summary: The theoretical part concern quality of early childhood education and quality management. The theoretical subtext consist of quality factor of early childhood education. They are factors of framework, factors of mediation, factors of proceedings and factors of impressiveness.</p> <p>Methodological summary: My bachelor's thesis is quantitativea survey. It includes also features of qualitative survey, because there are also open-questions in the questionnaire. I have collected material as questionnaire which I send to the target group. The questionnaire included both multiple choice questions and open-questions.</p> <p>Main result: According to the research results parents are mainly content with quality of day care. Through the open-questions parents highlighted positive matters but also some ideas of improvement.</p> <p>Conclutions: Parents are satisfied with the day care. The ideas of improvement are important and they should be taken into consideration. Naturally positive matters should be still continued in the day-care center. It would be important to measure quality of early childhood education properly, at the least when families are changed in the day-care center.</p>	
Key words: Early childhood education, day care, quality	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	7
2.1 Tutkimustehtävät	7
2.2 Tutkimus- ja analyysimenetelmät	7
2.3 Tutkimusjoukko ja prosessin kulku	8
2.4 Aineiston käsittely ja analysointi	9
3. LAATU JA LAADUNHALLINTA.....	11
4 VARHAISKASVATUKSEN LAADUN ARVIOINTIA.....	14
4.1 Varhaiskasvatuksen laatutekijät.....	14
4.2 Laadunarviointi	21
4.3 Laatu ja kasvatuskumppanuus.....	22
5 TUTKIMUKSEN KOHTEENA OLEVA PÄIVÄKOTI.....	26
6 TUTKIMUSTULOKSET	28
6.1 Vastaajien perustiedot.....	28
6.2 Puitetekijät.....	28
6.3 Välillisesti ohjaavat tekijät.....	32
6.4 Prosessitekijät.....	36
6.5 Vaikuttavuustekijät	41
6.6 Ruusut, risut ja kehittämisideat.....	42
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	45
8 POHDINTA	48
LÄHTEET.....	51
LIITELUETTELO	53

1 JOHDANTO

Päivähoidon yksi tärkeimmistä teemoista on laadun kehittäminen. Varhaiskasvatuksen laatukeskustelu on saanut alkunsa 1970-luvulla Yhdysvalloissa. Suomalaiseen päivähoidon ne rantauduivat 1990-luvulla. (Hujala & Fonsén 2011, 313.) Julkisella sektorilla laatukeskustelun alulle panijana on ollut hallinto. Tästä johtuu myös se, että laatukeskustelua on käyty lähinnä hallinnon näkökulmasta. Kasvatusprosessin systemaattista laadunarviointia ei ole ollut juurikaan suomalaisessa päivähoidossa. (Hujala, Puroila, Parrila-Haapakoski & Nivala 1998, 174.) Päivähoitohenkilöstö on osallistunut viime aikoina laatukeskusteluun. Erytystä huolta on tuonut varhaiskasvatuksen laadun heikkeneminen. Lapsiryhmät ovat liian suuria, työntekijöitä ei ole tarpeeksi ja sijaisjärjestelyt ontuvat. Johtajuusjärjestelyitä ei nähdä myöskään aina toimiviksi ja henkilöstö voi kokea kuulemattomuutta. (Neitola 2010, 153.)

Suomessa varhaiskasvatuksen laatuvaatimusten taustalla on useita lakeja ja asiakirjoja: päivähoitolaki ja -asetus, lastensuojelulaki ja -asetus, varhaiskasvatussuunnitelman valtakunnalliset linjaukset, varhaiskasvatussuunnitelman perusteet ja esiopetusta määrittävä laki. Näiden säädösten tarkoituksena on ohjata varhaiskasvatuksen laatua ja säädellä sen järjestämistä ja toteuttamista. Laatutyössä korostetaan asiakkaan tarpeisiin vastaamista. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 201.)

Yksityisten päiväkotien määrä on ollut viime vuosina kasvussa. Hoitopaikkojen suosion kasvun syynä ovat olleet kasvukuntien suuret ja pikaiset tarpeet. Kaupunkien ja kuntien hidas rakentaminen ja jähmeä päätöksenteko ovat antaneet tilaa yksityisten päiväkotien syntymiselle. (Anttonen 2006.) Yksityisten päiväkotien vetonauloina ovat olleet erilaiset toimintapainotteisuudet, kuten musiikki-, liikunta- ja luontokasvatus (Rantanen 2004). Näiden avulla varhaiskasvatuksesta on haluttu tehdä monipuolisempaa ja laadukkaampaa. Yksityisen päivähoidon valvontavastuu on kunnilla. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2013.) Tarkastellessani aiempia opinnäytteitä yksityisten päiväkotien varhaiskasvatukseen laatuun liittyen on tehty jonkin verran (Ojala 2008 ; Salmensuu 2011). Näen aiheen tärkeäksi ensinnäkin siksi, koska laadukas varhaiskasvatus luo pohjan lasten tulevaisuudelle. Toiseksi kunnilla ja kaupungeilla ei välttämättä ole aina tarpeeksi aikaa ja resursseja yksityisten päiväkotien laadun valvontaan. Tästä syystä yksityisten päiväkotien olisikin hyvä teettää asiakkailleen säännöllisesti

asiakastyytyväisyyskyselyjä, jotta palvelun laatua voitaisiin arvioida ainakin heidän näkökulmastaan.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää iiläisen perheyriyksen, Ida Valpuri Ky:n asiakkaiden tyytyväisyyttä päivähoiton laatuun. Asiakastyytyväisyyden kartoittaminen tapahtuu Ida Valpurin ja Pikku-Iidan päiväkotien lasten vanhemmille suunnatun kyselylomakkeen (Liite 2) avulla. Yrityksessä ei ole aiemmin selvitetty asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun, joten tutkimukselleni on tarvetta. Tavoitteenani on tuottaa yrityksen johdolle ja henkilökunnalle sellaista tietoa, jonka avulla päivähoiton laatua voidaan kehittää. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla vanhemmat voivat itse vaikuttaa päivähoiton laatuun tuomalla esille risut, ruusut ja kehittämisideat.

Halusin tehdä opinnäytetyöni varhaiskasvatukseen liittyen siksi, koska haluan saada opinnoillani lastentarhanopettajan kelpoisuuden. Tämän tutkielman kautta saan lisää teoriapohjaa tulevaa ammattia ajatellen ja tämä tukee myös aiemmin oppimaani. Tutkielmastani on myös hyötyä päiväkotiyritykselle. He voivat tulosten valmistuttua kehittää palveluaan asiakkaiden toivomaan suuntaan. Valitsin opinnäytetyöni teemaksi laadun tarkkailun siksi, koska se on tänä päivänä tärkeää varhaiskasvatuksen osa-alueella. Jatkuva laadun arviointi ja sen kehittäminen ovat laadukkaan varhaiskasvatuksen peruspilareita. Varsinaisen kipinän opinnäytetyöhöni sain tammikuussa 2013, jolloin aloitin organisaatioharjoittelun Ida Valpurissa. Opinnäytetyön aihetta miettiessäni päiväkodin johtajat Inkeri Tornberg ja Maria Tornberg näyttivät myös vihreää valoa aiheelleni.

Tutkielmassani käytän kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Kyselylomakkeiden avokysymysten kautta tutkielmani saa myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteitä. Teoriaosuudessa käyn läpi laadun ja laadunhallinnan käsitteitä. Pääpaino on kuitenkin laadun arvioinnissa. Varhaiskasvatusta käsittelevissä aiheissa ei pidä koskaan unohtaa kasvatuskumppanuutta, jota käyn läpi myös teoriaosuudessa.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

2.1 Tutkimustehtävät

Opinnäytetyön ns. metarungon muodostavat tutkimusongelma, tutkimustulokset ja tutkimusvastaukset. Opinnäytetyön alussa tulee määritellä tutkittavalle ilmiölle aina jokin ongelma, tutkimusongelma, joka halutaan ratkaista. Tutkimusongelmaan löydetään ratkaisut kysymysten avulla. Kun kysymykset asetetaan oikein ja niihin saadaan vastaukset, ongelma voidaan ratkaista. (Kananen 2010,18.) Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Ida Valpuri Ky:n asiakkaiden ajatuksia siitä, kokevatko he lastensa päivähoidon laadukkaana. Aiemmin kyseisen yrityksen asiakkaille ei ole tehty vastaavanlaista asiakastyytyväisyyskyselyä. Aika ajoin olisikin hyvä mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatua kohtaan, sillä sen avulla pystyttäisiin kehittämään palveluja paremmiksi. Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Mitä asioita vanhemmat pitävät laadukkaina lapsensa päivähoidossa?
- Mitä asioita vanhemmat pitävät kehittämistä vaativina lapsensa päivähoidossa?
- Minkälaisia kehittämisideoita vanhemmillä on päivähoidon suhteen?

2.2 Tutkimus- ja analyysimenetelmät

Opinnäytetyöni teoreettiseen viitekehykseen kuuluvat varhaiskasvatuksen laatu ja laadunhallinta. Varhaiskasvatuksen laadun arviointi liittyy myös olennaisesti tutkielmani taustateoriaan. Kasvatuskumppanuus on nykypäivänä hyvin tunnettu termi varhaiskasvatusta käsittelevässä keskustelussa, jota käyn myös teoriaosuudessa läpi.

Opinnäytetyössä voidaan tilanteiden mukaan yhdistellä eri tutkimusotteita ja menetelmiä. Tutkimusotteiden käyttöä tarkasteltaessa kaiken tutkimuksen taustalla voidaan todeta olevan kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Opinnäytetyön alussa voi olla laadullinen osio, jonka tarkoituksena on lisätä ilmiön ymmärrettävyyttä. Sen

jälkeen voidaan laatia esimerkiksi kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen kyselylomake. (Kananen 2010, 133.) Opinnäytetyöni pohjautuu edellä mainittuun teoriaan, sillä teoriaosuus selittää ilmiön eli laadun ymmärrettävyyttä ja aineistonkeruumenetelmäksi olen valinnut asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen.

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata numeerisin arvoin; lukumäärien ja keskiarvojen perusteella (Kananen 2010, 74). Olen sijoittanut kyselylomakkeeseen 37 strukturoitua eli valmista vaihtoehtokysymystä. Kyselylomake sisältää myös avokysymyksiä, joiden kautta vastaajat pystyvät ilmaisemaan mielipiteitään paremmin. Avokysymysten kautta opinnäytetyöni saa myös kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Avoimilla kysymyksillä voidaan saada tarkempaa tietoa, mutta vastauksia voi tosin olla niin monta kuin on vastaajiakin ja tällöin vastaukset saattavat hajota (Kananen 2010, 84).

Kyselylomakkeen laatimisessa pidin lähtöajatuksena varhaiskasvatuksen eri laatutekijöitä. En jaotellut kyselylomaketta kuitenkaan suoraan laatutekijöiden mukaan, vaan puhekielessä käytettäviin, konkreettisimpiin osa-alueisiin: toiminta-ympäristö, perushoito, ohjattu toiminta, päiväkodin henkilöstö ja kasvatuskumppanuus. Halusin tehdä lomakkeesta myös sen näköisen, johon haluaisin itse vastata. Kananen (2010) mukaan kyselylomake kannattaa tehdä ulkoasultaan helppolukuiseksi ja helposti vastattavaksi. Kysymykset olisi hyvä ryhmitellä pienemmiksi kokonaisuuksiksi ja niiden tulisi olla yksinkertaisia ja helposti ymmärrettäviä. (Kananen 2010, 92-93.) Mielipidekysymyksissä käytettävän asteikon ääripäät ovat täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä. Käytössä oleva asteikko voi olla joko 5-portainen tai 7-portainen. (Kananen 2010, 85.) Kyselylomakkeen väittämät jaoin 5-portaisesti (4 Täysin samaa mieltä, 3 Jonkin verran samaa mieltä, 2 Jonkin verran eri mieltä, 1 Täysin eri mieltä ja EOS En osaa sanoa). Laadun arviointi tapahtui siis asteikolla 1-4.

2.3 Tutkimusjoukko ja prosessin kulku

Tutkielmani kohderyhmäksi valikoitui Ida Valpuri Ky:n päiväkodit Ida Valpuri ja Pikku-Iida. Molemmissa päiväkodeissa oli tutkimushetkellä 19 perhettä eli jaoin yhteensä 38 kyselylomaketta. Alkukankeutta kysymyslomakkeen suunnittelussa toi se, kun en tiennyt, teenkö molemmista päiväkotiyksiköistä omat kyselyt ja vertailenko tuloksia analyysissä erikseen. Päädyimme lopulta yrityksen johtajien kanssa siihen, että

teen molempiin yksiköihin samanlaiset lomakkeet ilman päiväkodin nimeä, jotta vastaaja jää varmasti anonyymiksi. Ajattelimme myös tällä olevan vaikutusta siihen, että vanhemmat rohkenisivat aidosti ilmaista mielipiteensä, paljastumatta vastaajina. Muita taustatietoja miettiessä päädyimme siihen tulokseen, että kysymme vastaajilta heidän lapsensa hoitomuotoa (koko- vai osaviikko). Halusimme tietää näkevätkö esimerkiksi osaviikkoiset päivähoidon erilaisena kuin kokoviikkoiset. Molemmissa päiväkodeissa on samanlaiset toimintaideat, joten yleiskatsaus palvelun laatuun ja tyytyväisyyteen tuntui tässä vaiheessa olevan paikallaan. Analysoitaessa tuloksia ei toki saatu selville yksikkökohtaisia ruusuja, risuja ja kehittämideoita, mutta henkilöstö voi niitä myöhemmin yhdessä pohtia vastausten pohjalta.

Tutkimuslomake on hyvä testata ennen kuin sen laittaa menemään eteenpäin, sillä tiedonkeruuvaiheen jälkeen on mahdotonta muuttaa virheellistä lomaketta (Kananen 2010, 74). Testasin kyselylomakkeen ensimmäisen version eräällä perheellisellä ja ohjaavilla opettajilla, jonka jälkeen tein siihen tarvittavat korjaustoimenpiteet. Ennen kyselylomakkeen antamista vanhemmille, yrityksen johtajat laittoivat päiväkotien ilmoitustauluille ja blogi-sivustolle tiedotteen asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisesta. Jaoin kyselylomakkeet saatekirjeen (Liite 1) kera lasten lokeroihin, perhettä kohden aina yksi kysely. Palautuslaatikot tein molempiin päiväkoteihin samanlaiset ja asetin ne eteiseen näköalapaikalle. Muistuttelin vanhempia hienovaraisesti henkilökunnan kanssa pitkin viikkoa lomakkeen palauttamisesta, jotta vastausprosentti ei jäisi pieneksi ainakaan unohtamisen vuoksi. Kysymyslomakkeiden ollessa matkalla pohjustelin tutkielmani teoriaosuutta.

2.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Annoin kyselylomakkeiden vastausajaksi viikon, sillä koin sen sopivan mittaiseksi. Palautuspäivämääräksi määräytyi 15.2.2013. Vastauksia palautti yhteensä 22 perhettä. Kävin ne heti alkuun suurella mielenkiinnolla pikalukien läpi. Tein vastauksista itselleni manuaalisesti taulukon, johon kokosin ne. Avoimet vastaukset jätin myöhempään vaiheeseen, jolloin kokosin ne tietokoneelleni ylös. Luokittelin avoimet vastaukset analyysissäni väittämäkohtaisesti sekä lisäsin analyysin loppuun ne vastaukset, jotka eivät varsinaisesti kuuluneet minkään yksittäisen väittämän alle. Kaikki palautetut lomakkeet oli täytetty oikeaoppisesti, joten yhtäkään täytettyä lomaketta ei tarvinnut

hylätä tutkimuksesta ulos. Sain ilokseni huomata, että vanhemmat olivat pääasiassa tyytyväisiä lastensa päivähoitoon.

3. LAATU JA LAADUNHALLINTA

Laatu käsitteenä on moniulotteinen eikä sille ole yhtä ainoaa oikeaa määritelmää. Se mielletään usein hyvää tarkoittavaksi. (Hujala & Fonsén 2011, 313.) Laadun kuvaaminen on aina suhteellista riippuen vastaajan omista arvoista, tarpeista, uskomuksista ja ilmiöstä, jonka kannalta asiaa tarkastellaan. (Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen & Vartiainen 1999, 54.)

Monet tutkijat ovat määritelleet laadun käsitettä eri tavoin. Mm. tuotantotalouden professori Paul Lillrankin (1998) mukaan laadun määrittelyssä on kuusi erilaista näkökulmaa. Ne ovat valmistus-, tuote-, kilpailu-, arvo-, ympäristö- ja asiakaslaatu. Kun asiaa tarkastellaan eri suunnista, näkökulmat täydentävät toisiaan. Lillrankin mukaan yrityksille tärkeintä on asiakkaan kokema laatu. Saako asiakas tyydytettyä tarpeensa ja odotuksensa tuotteella tai palvelulla, toisten näkökulmien ollessa tukena? Veini (2011) tuo materiaalissaan esille sen, kuinka epäonnistuneella palvelulla ja huonoilla tuotteilla on suora vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Ne voivat myöhemmin vaarantaa koko yrityksen olemassaolon. Jatkuva oman toiminnan ja muuttuvan ympäristön seuraaminen ovat pärjäämisen edellytyksiä. (Veini 2011.)

Varhaiskasvatuksen laatu ja laadunhallinta

Laadun ja laadunhallinnan näkökulmat ja perinteet ovat eri toimijoilla ja tieteenaloilla omansa. Varhaiskasvatuksen laatua tutkiessa on tärkeää huomioida laadun sisällölliseen määrittelyyn pohjautuvat teoreettiset lähtökohdat. Myös laatuun liittyvät keskeiset käsitteet, joiden avulla laadun ilmiötä selitetään, tulee huomioida. Laaja ja monipuolinen näkökulmien huomioiminen on tärkeää, kun tarkastellaan varhaiskasvatuksen laadun määritelmää. Varhaiskasvatuksen laatua on mahdollista jäsentää, kun tarkastellaan varhaiskasvatustutkimuksen ja teorian avulla löydettyjä tiettyjä laatutekijöitä. Edellä mainittujen tekijöiden avulla on mahdollista rakentaa myös käsitys siitä, minkälaista lapsilähtöisen varhaiskasvatuksen tulisi olla eri tekijöihinsä nähden. (Hujala ym. 1999, 54-56.) Varhaiskasvatuksen laatua ja sisältöä ohjaa valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma (Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002).

Varhaiskasvatuksen laatu hahmottuu kokonaisuudeksi, kun sitä jäsennetään erilaisten laatutekijöiden kautta. Laatutekijöillä tarkoitetaan keskeisiä laatuun vaikuttavia tekijöitä, joilla on tietyt laatuvaatimukset, -tavoitteet ja -kriteerit. Toiminnan perusedellytyksiä ovat laatuvaatimukset. Niitä ohjaavat ja velvoittavat lait ja asetukset ja niihin liittyvät kunnan päätökset. Laatutavoitteet määrittelevät varhaiskasvatuksen tavoitetilan, johon pyritään laadunhallinnalla. Varhaiskasvatuksen laadunhallinta on toimintatapa, joka mahdollistaa toiminnan arvioimisen ja kehittämisen tavoitteiden suuntaisesti yhdessä lapsen, vanhempien, henkilökunnan ja hallinnon kanssa. Edellä mainitut laatuvaatimukset ja laatutavoitteet konkretisoidaan yhteiskunnallisten asiakirjojen pohjalta käytännön toiminnan tyylisiksi laatukriteereiksi. (Hujala ym. 1999, 56, 59-62.)

Varhaiskasvatuksen laadunhallintaan liittyy olennaisesti varhaiskasvatuksen perusteiden pohdinta, arviointi ja kehittäminen ja sanotaankin, että laadunhallinta on jokapäiväistä työtä. Jokainen työyksikkö toteuttaa omalla tavallaan toimintaansa ja arvioi ja kehittää sitä. Laadunhallinnan toteuttamisen pohjan ja eri toimijoiden sitoutumisen laadunhallintatyöhön luo yksikkökohtainen toiminnan perusteiden pohdinta. Tämä pohdinta toteutetaan lasten, vanhempien ja henkilökunnan kanssa yhdessä. Laadunhallintatyön tarkoituksena on lisätä asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia varhaiskasvatuksen kehittämiseen. (Hujala ym. 1999, 56-57.) Varhaiskasvatuksen laatu pohjautuu käytännössä sille ajatukselle, että tarvittavaa palvelua on saatavilla ja se on riittävää (Järvinen ym. 2009, 201). Laadunhallintaa kehittämällä tulisi myös taata, että varhaiskasvatus on laadultaan korkeatasoista (Ruokolainen & Alila 2004, 11).

Päivähoidon laadun toteutuminen ja määrittelyn saaminen tulevat viime kädessä arjen käytäntöjen kautta. Jokainen toimija voi itse määritellä tietyn päivähoitopaikan laadukkaaksi tai vähemmän laadukkaaksi. Määrittelemisen riippuu siitä, kuinka monen eri tekijän arvolataus saa positiivisen määritelmän. Jokainen arvioitsija voi myös eritellä keskeiset tekijät, joiden kohdalla päivähoito on laadukasta tai huonoa. Jokaisella on omat näkemyksensä siitä, mitkä tekijät ovat keskeisimpiä tarkasteltaessa päivähoiton laatua lapsen, vanhemman, henkilöstön tai yhteiskunnan näkökulmasta. (Parrila 2004, 76.)

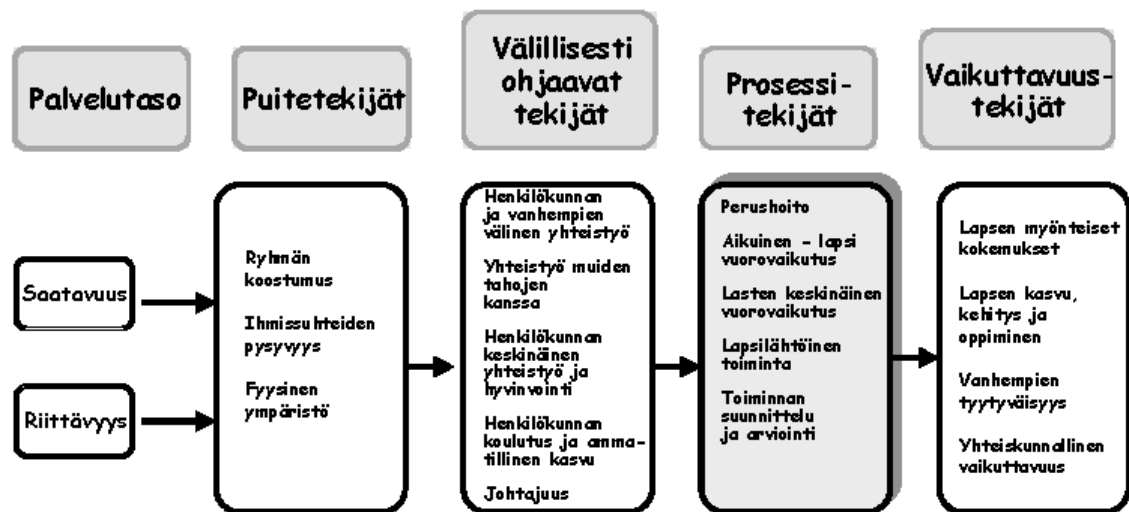
Varhaiskasvatuksen laatua on tutkittu eri aikoina ja se voidaankin jaotella neljään eri vaiheeseen. 1970-luvulle sijoittuu ensimmäinen tutkimusaalto, jolloin vertailtiin kotihoitoa ja päivähoitoa huomioimatta sen toiminnan sisällöllistä laatua. Keskusteltiin siitä, onko päivähoito lapselle eduksi vai haitaksi. Voimakas keskustelu synnytti toisen tutkimusaallon 1980-luvulle, jolloin tarkasteltiin eri päivähoitomuotojen sisäistä vaihtelua ja minkälainen yhteys eri hoitomuodoilla oli lapsen kehitykseen. Kolmas tutkimusaalto 1980- ja 1990-lukujen vaihteessa oli kokonaisvaltaisempi ja kontekstuaalisesti suuntautunut verraten aikaisempiin. Tällöin tutkittiin päivähoiton pitkäaikaista vaikuttavuutta lapsen tuleviin elämänvaiheisiin. Myös kasvatusympäristöjen laadulliset erot sekä lasten ja perheiden yksilölliset erot huomioitiin laadun tutkimisessa. Uusin eli neljäs tutkimusaalto 2000-luvulla on subjektiivisen ja arvosidonnaisen näkökulman edustajana. Ihmisten henkilökohtaiset kokemukset ja käsitykset laadusta ja laadun eri näkökulmat ovat nykyisin laatututkimuksissa mielenkiinnon kohteina. (Hujala & Fonsén 2011, 313-314.)

4 VARHAISKASVATUKSEN LAADUN ARVIOINTIA

4.1 Varhaiskasvatuksen laatutekijät

Suomalainen päivähoitojärjestelmä on omalla laadukkuudellaan herättänyt ihailua yleismaailmallisesti. Suomalaisesta varhaiskasvatuksesta voidaan erottaa kolme eri vahvuustekijää, jotka muodostavat laadukkaan kokonaisuuden. Ensinnäkin laaja perhe- ja lapsipoliittinen kokonaisuus muodostuu erilaisista varhaislapsuuteen liittyvistä huolehtimisen keinoista. Lapsista huolehditaan aluksi äitiysneuvolassa ja lasten neuvolassa, jonka jälkeen päivähoito ja koulu tulevat mukaan. Koko prosessi kestää vauva-ajasta lapsuuden ja nuoruuden kautta aikuisuuteen. Tämä hyvinvointiin ja kasvatukseen pyrkivä kokonaisuus on ollut tähän päivään asti valtion erityisen suojelun kohteena. Toiseksi varhaiskasvatuksen vahvuus päivähoitossa näkyy kasvatuksellisten, hoidollisten ja opetuksellisten tehtävien yhdistymisenä. Kolmantena vahvuutena on varhaiskasvatuksen kokonaisvaltainen näkemys. Varhaiskasvattajien korkea koulutustaso ja yhteiskunnan takaama päivähoito-oikeus ovat merkittävimpiä osatekijöitä suomalaisessa päivähoitossa. (Hujala ym. 1998, 174-176.)

Eeva Hujala-Huttunen (1995) on analysoinut päivähoiton laatua eri näkökulmista tarkastetuista tutkimuksista. Hän on osoittanut, että laadun arvioinnissa voidaan erottaa neljä erilaista laatutekijää: puitetekijät, välilliset tekijät, kasvatusprosessiin liittyvät tekijät ja vaikutukselliset tekijät (Kuvio 1). Laatua voidaan tarkastella jokaisen tekijän osalta erikseen. Nämä neljä tekijää muodostavat kokonaisuuden, jonka pohjalta päivähoiton laatu voidaan arvioida kokonaisvaltaisemmin. Päivähoiton laadunarviointimallin mukaan laatutekijöiden oletetaan olevan toisistaan riippuvaisia. Laadukas prosessi ohjautuu välillisesti vaikuttavista tekijöistä ja sitä säätelevät puitetekijät. Jokaisella laatutekijällä on omat laatutavoitteet ja laatuvaatimukset. Laatuvaatimukset pohjautuvat lainsäädäntöön ja ovat perusedellytyksiä päivähoitotoiminnalle. Laatutavoitteet rakentuvat tutkimuksen ja teorian sekä asiantuntijapalautteen pohjalta, ja ne osoittavat tavoiteltava tilan kasvatuksessa. (Hujala ym. 1999, 77-79.)



Kuvio 1. Päivähoidon laadunarviointimalli (Hujala ym. 1999, 78)

Puitetekijät

Päivähoidon laadun puitetekijät ovat reunaehtoja päivähoidon toteuttamisessa. Nämä siis säätelevät päivähoidon laatua. Puitetekijöihin kuuluvat ryhmän koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys ja fyysinen ympäristö. (Hujala ym. 1998, 187-188.)

Ryhmän koostumuksella on suuri merkitys päivähoidossa. Tämä käsite pitää sisällään seuraavat käsitteet: ryhmäkoko, ryhmän rakenne sekä lasten ja henkilöstön välinen suhdeluku. Ryhmän koolla ja aikuinen-lapsi rationilla - aikuisten määrä suhteutettuna lapsiryhmän kokoon – on tärkeä merkitys laadun määrittäjänä. Muun muassa Ochiltree (1994) ja Niiranen (1987) ovat tutkineet aikuinen-lapsi – ratiota. Ochiltreen mukaan ration vaikuttaa erityisesti alle kolmivuotiaisiin lapsiin. Lapset olivat useammin apaattisia ja poissa toltaan sellaisessa ryhmässä, jossa aikuisia oli vähemmän. Aikuiset keskittyivät enemmän kurinpidollisiin toimiin. Niirasan mukaan henkilöstön lisäämisellä pystytään vähentämään lasten ahdistuneisuutta ja käyttäytymishäiriöitä. Lapset käyttäytyivät aktiivisemmin ja leikkivät enemmän yhdessä, jos ryhmässä oli enemmän aikuisia. Tällä oli vaikutusta myös henkilökuntaan: poissaolot vähenivät ja vanhempiin kohdistuvat asenteet muuttuivat myönteisimmiksi. (Hujala ym. 1998, 188-189.) Muutamissa tutkimuksissa aikuinen-lapsi -suhdelukua keskeisemmäksi laadun määrittäjäksi on nostettu lapsiryhmän koko. Lapsiryhmän koolla on paljon samanlaisia

vaikutuksia kuin aikuinen-lapsi suhdeluvulla. Esimerkiksi pienissä ryhmissä lapset pääsevät tuomaan omia ajatuksiaan paremmin esille ja uskaltavat keskittyä leikkeihinsä. Aikuiset pystyvät osallistumaan pelkän lasten valvonnan sijaan myös toimintaan itse. (Hujala ym. 1999, 87.) Ryhmän koostumusta rakentaessa on tärkeää mahdollistaa lapselle perushoito. Olennaista on myös se, että lapsi saa oppimiskokemuksia sekä tarvittaessa tukea ja ohjausta. (Hujala ym. 1999, 92.) Lakiin kuuluvan päivähoitoasetuksen (1973/239) mukaan nykyisin yhtä kasvattajaa kohden saa olla enintään neljä alle 3-vuotiasta tai seitsemän 3-7-vuotiasta lasta (Asetus lasten päivähoitosta 239/1973, 6§).

Tärkeä laadullinen puitetekijä on myös hoitosuhteen pysyvyys. Melhuish (1993) on tutkinut, että pienet lapset reagoivat eri tavalla vaihtuviin aikuisiin kuin pysyviin hoitajiin. Pysyvällä hoitosuhteella on tärkeä merkitys lapsen ja aikuisen väliselle vuorovaikutussuhteelle. Kiintymyssuhde rakentuu tätä kautta. Henkilökunnan työvuorot tulee organisoida niin, että lapsiryhmälle taataan mahdollisimman pieni henkilöstön vaihtuvuus. Henkilökunnan hyvinvointia edistämällä esim. täydennyskoulutusten avulla, voidaan tukea myös ihmissuhteiden pysyvyyttä. (Hujala ym. 1999, 94-95.)

Päivähoitoyksikön sisä- ja ulkotilat sekä välineet ja materiaalit sisältyvät fyysisen ympäristöön. Päivähoidon perustehtävänä on edistää lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia. Lisäksi lasten terveyden ja turvallisuuden vaaliminen kuuluvat osaksi päivähoiton tehtäviin. Päivähoidon laadun kannalta huomion kiinnittäminen terveelliseen ja turvalliseen ympäristöön niin sisä- kuin ulkotiloissakin on tärkeää. Vaarallisessa ympäristössä kasvattajat joutuvat kuitenkin rajoittamaan ja kontrolloimaan lasten tutkivaa käyttäytymistä. Tämä estää antamasta lapsille rikkaita ja uusia kokemuksia. (Hujala ym. 1999, 96-97.)

Välillisesti ohjaavat tekijät

Välilliset tekijät säätelevät toiminnallisesti päivähoiton laatua (Hujala ym. 1998, 187). Välillisesti ohjaaviin tekijöihin kuuluvat yhteistyö vanhempien ja henkilökunnan välillä, yhteistyö muiden tahojen kanssa, työyhteisön ammatillisuus, hyvinvointi sekä johtajuus. (Hujala ym. 1999, 78).

Monet tutkijat ovat nostaneet päivähoiton ja kodin yhteistyön sekä kasvatuksen keskinäisen yhteensopivuuden yhdeksi keskeisimmäksi tekijäksi päivähoiton laadun tarkkailussa. On todettu, että vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö vaikuttaa positiivisesti päivähoiton laatuun. Yhteistyön tarkoituksena on vanhempien tukeminen kasvatustehtävissä ja edistää näin lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista. Toisena tehtävänä on lisätä vanhempien kasvatustietoisuutta ja olla heidän tukena kasvatuskysymyksissä. Vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä on tärkeää ottaa huomioon perheiden yksilölliset tarpeet ja toiveet ja niitä tulee arvostaa. Henkilökunnan tulee pitää vanhemmat ajan tasalla niin lapsen kehitys- ja oppimisprosessin etenemisestä kuin päivähoiton toiminnastakin. (Hujala ym. 1999, 99-105.) Kasvatuskumppanuuden toteutuminen on nykyään yksi tärkeimmistä varhaiskasvatuksen laatuun liittyvistä tekijöistä. Avaan kasvatuskumppanuuden käsitettä tarkemmin teoriaosuuden loppupuolella.

Päivähoiton laadukas varhaiskasvatus edellyttää laaja-alaisesti eri kasvuympäristöjen välillä käytävää yhteistyötä. Yhteiskunnallisella ympäristöllä on suoraan ja välillisesti vaikutusta lapseen ja kasvatukseen eri tekijöiden ja vuorovaikutussuhteiden kautta. Näitä ovat vanhemmat, päivähoitajat, opettajat ja muut kasvattajat ja aikuiset. Kasvuympäristöstä toiseen siirtymisessä lapsen kehitys- ja oppimisprosessi ei saa keskeytyä. Moniammatillisen yhteistyöverkoston tarkoituksena on tukea perheitä eri palvelujärjestelmien välillä. (Hujala ym. 1999, 106-109.) Moniammatillisessa tiimityössä lapsen ja perheen tilanne hahmottuu monelta eri kannalta. Tavoitteena on myönteisten muutosten tukeminen, yhteistyökumppaneiden vastuiden ja työnjaon selkiyttäminen sekä päällekkäisyyksien karsiminen. (Järvinen ym. 2009, 94.)

Henkilökunnan koulutus, työkokemus ja keskinäinen yhteistyö kuuluvat myös välillisesti ohjaaviin tekijöihin. Suomessa päiväkodeissa työskentelevät kasvattajat ovat maailman huippuluokkaa. Henkilöstön keskinäisessä toimivassa yhteistyössä korostuvat työn tavoitteiden ja menetelmien yksimielisyys. (Hujala ym. 1998, 191.) Päivähoitossa työn tekeminen on tiimityötä, jossa jokaisella jäsenellä tulee olla mahdollisuus oman erityisosaamisen ja ammatillisen koulutuksen hyödyntämiseen. Työn eri vaiheiden läpikäyminen kuuluu henkilökunnan säännöllisiin toimintoihin. (Hujala ym. 1999, 115.) Säännöllisillä henkilökunnan palaverilla saadaan mm. toimintaan erilaisia näkökulmia ja kehittämisideoita. Toiminnan huolellisella suunnittelulla, toteutuksella ja arvioinnilla on myös merkitystä päivähoiton laatuun.

Johtajuudella katsotaan olevan myös merkitystä varhaiskasvatuksen laadun edellytyksiin. Johtajuudella tarkoitetaan toimintaa, jossa yksilöitä ja työryhmiä autetaan saavuttamaan tavoitteensa. Päivähoidossa johtajan tulee toteuttaa hoitoyksikössään tapahtuva laadunhallinta sekä siihen liittyvä arviointi ja kehittämistyön toteutus. Johtajan vastuulla on pitää kaikki alaisensa tietoisina yhteisesti laaditusta toiminta-ajatuksista ja laadunhallintastrategiasta. Yksi tärkeimmistä työtehtävistä on myös antaa henkilöstölle palautetta, niin kannustus- kuin kehittämismielessäkin. (Hujala ym. 1999, 118, 126-127.)

Prosessitekijät

Päivähoidon laadun prosessitekijöitä ovat perushoito, aikuinen – lapsi vuorovaikutus, lasten keskinäinen vuorovaikutus, lapsilähtöinen toiminta sekä toiminnan suunnittelu ja arviointi (Hujala ym. 1999, 78). Laadukkaan varhaiskasvatuksen edellytyksiä ovat puitetekijät ja välillisesti ohjaavat tekijät, mutta ne eivät välttämättä takaa sitä. Niiden mittaaminen on helppoa ja niillä on usein yhteyksiä toisiin laatutekijöihin. Puitetekijöillä ja välillisillä tekijöillä on vaikutusta siihen, millaiseksi kasvatusprosessi päivähoidossa muotoutuu, mutta samalla myös lapsen omaan kokemukseen päivähoidon muotoutumisessa. Näin ollen laatukeskustelun tulisi kohdistua kasvatusprosessiin. On tutkittu, että laadun rakenteellisilla tekijöillä ei ole niin paljon vaikutusta kuin koko prosessin laadulla. (Hujala ym. 1999, 128.)

Päivähoidossa kokonaisvaltainen hoito, kasvatus ja opetus luovat pohjan lapsen fyysiselle ja psyykkiselle hyvinvoinnille. Kun lapsen fyysisestä hyvinvoinnista huolehditaan, se luo pohjan myös psyykkiselle hyvinvoinnille. Fyysisen hyvinvoinnin edellytys on perushoidosta huolehtiminen. Lapsen perushoitoon kuuluvat terveellinen ravitsemus, riittävä uni tai lepo, ulkoilu, liikunta, hygienia ja tarkoituksenmukainen vaatetus. Perushoidon suunnittelemisen ja toteuttamisen tulee lähteä vanhempien toiveista ja siinä tulee ottaa huomioon lapsen hyvinvointi ja etu. (Hujala ym. 1999, 128-132.)

Aikuisten ja lasten välisessä vuorovaikutuksessa aikuisten toiminta lasten kanssa, suhtautuminen lapsiin, kasvatuksessa pidettävät tärkeät asiat ja kasvatusmenettelyt ovat

keskeisessä asemassa. Nämä määrittävät lapsen arkipäivän psyykkisen ja toiminnallisen pohjan. Aikuisen ja lapsen välisillä sosiaalisilla suhteilla, vuorovaikutuksella, on positiivinen vaikutus älyllisten taitojen kehittymiselle. Vastaavasti ongelmia sisältävä lapsen ja aikuisen välinen vuorovaikutussuhde voi heijastua esimerkiksi lapsen sosiaalisten taitojen puuttumisena. Goelmanin ja Pencen (1987) mukaan aikuinen – lapsi vuorovaikutussuhteella on yleensä yhteys hoitopaikan laatuun. Kun työskentely aikuisen kanssa on miellyttävää ja lämmintä, lapsen halu tehtävän sitoutumiseen ja tekemiseen on tällöin korkeimmillaan. (Hujala ym. 1999, 133-136.)

Lapsille jo päivähoitoiästä lähtien ystävyysuhteet ovat tärkeitä ja niiden vaikutus päivähoiton laatuun on myös kiistaton. Ystävät ovat turvallisuuden tunteentuoja ja ne vähentävät vaikeissa tilanteissa stressiä. Lasten keskinäisellä vuorovaikutuksella on vaikutus myös ajattelun kehittymiseen ja sosiaalisiin suhteisiin. Henkilökunnan tehtävänä on kannustaa ja ohjata lapsia keskinäiseen vuorovaikutukseen. Näihin tavoitteisiin päästään esimerkiksi erilaisten toimintojen ja leikkien avulla. (Hujala ym. 1999, 138-143.)

Päivähoidon laadun prosessitekijöihin kuuluu olennaisesti myös lapsilähtöinen toiminta (Hujala ym. 1999, 143). Lapsilähtöisyydellä tarkoitetaan oppimis- ja opettamisprosessia, joka pohjautuu lapsen vahvuuksiin, kokemuksiin ja kulttuuritaustaan. Kasvattajien tulee suunnitella ja toteuttaa lapselle sellaista toimintaa, joka mahdollistaa lapsen saamaan merkityksellisiä kokemuksia leikkimisen, liikkumisen, tutkimisen sekä taiteellisuuden avulla. On tärkeää kohdata jokainen lapsi yksilönä ja hyväksyä hänet sellaisenaan. (Järvinen ym. 2009, 35.) Kasvatuskäytäntöjen tulee rakentua siis mahdollisimman lähelle lapsen yksilöllisiä tarpeita. Lapsen myönteisen minäkuvan vahvistaminen ja epäonnistumisten kestäminen kuuluvat myös varhaiskasvattajien tehtäviin. (Hujala ym. 1999, 143-146.)

Kaiken toiminnan pohjalla varhaiskasvattajilla tulee olla selkeät kasvatukselliset ja opetukselliset tavoitteet, suunnitelmat ja arvioinnit. Näissä tulee ottaa huomioon lasten iän ja yksilöllisen kehityksen tarpeet ja kiinnostuksen kohteet. Vanhemmat ja lapset otetaan mukaan toiminnan arviointiin, ja niissä käytetään perhekeskeisyyden ja lapsilähtöisyyden periaatteita. (Hujala ym. 1999, 153.) Toiminnan tulee rakentua käsitykselle, että lapsi on luonnostaan aktiivinen, leikkivä, sosiaalinen ja utelias.

Oppimisprosessia siis ohjaavat aktiivisuus, elämyksellisyys, toiminnallisuus ja leikki. (Hujala ym. 1998, 193.)

Vaikuttavuus tekijät

Päivähoidon vaikuttavuustekijöihin luokitellaan lapsen myönteiset kokemukset, lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen, vanhempien tyytyväisyys sekä yhteiskunnallinen vaikuttavuus (Hujala ym. 1999, 78). Minkälaisia asioita päivähoito saa aikaan palvelun käyttäjissä ja toimintaympäristössä? Vaikutuksia voidaan arvioida niin lasten, vanhempien kuin yhteiskunnankin näkökulmasta. Päivähoidon vaikutusten uskotaan olevan sitä myönteisempiä, mitä paremmin tavoitteet ja vaatimukset toteutuvat. Vaikuttavuuden arviointi muodostuu siis puite-, välillisistä- ja prosessitekijöistä. Kun arvioidaan päivähoitoa vaikuttavuutta, arvioidaan samalla kaikkia laadukkaan päivähoitoa muodostumiseen liittyviä tekijöitä. (Hujala ym. 1999, 155-156.)

Varhaiskasvatuksen prosessitekijöiden laadukkuudella ja toimivuudella on vaikutuksia lasten onnellisuuteen ja tyytyväisyyteen. Melhuishin (1993) mukaan myönteisessä ja onnellisessa tunneympäristössä lapsi oppii tehokkaimmin. Vuorovaikutus ja kommunikaatio myös runsastuvat. ”Onnettomat” lapset eivät koe samalla tavoin ympäristöä mielenkiintoiseksi ja jättäytyvätkin helposti sen ulkopuolelle. Lasten kokemuksia päivähoitossa on tutkittu vähän. Huttunen ja Tamminen (1991) tuovat esille lasten positiivisista kokemuksista päivähoitoa kohtaan ihmissuhteet, kaverit, kasvattajat ja yhteiset leikit. Kielteisinä asioina lapset ovat nähneet pakot, vaatimukset ja säännöt. (Hujala ym. 1999, 156.)

Lapsen yksilölliseen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen kuuluu keskeisesti se, että hän saa näille osa-alueille tukea. Päivähoidon tarkoituksena on edistää elinikäistä oppimisen prosessia, jossa lapselle tarjotaan positiivisia oppimiskokemuksia. Päivähoidon tulee myös edistää lapsen sosiaalisuhteita, sillä ne luovat perustan tulevaisuuden vuorovaikutussuhteisiin. Kun lapsi saa päivähoitosta myönteisiä kokemuksia, hän kokee sen luonnollisena osana jokapäiväistä elämää. (Hujala ym. 1999, 161.)

Varhaiskasvatuksen laatututkimuksissa on viime vuosina noussut suosioon vanhempien tyytyväisyyden tutkiminen. Vanhempien valinnat ohjaavat heidän päivähoitovalintojaan

ja näin heidät onkin nähty asiakkaina. Päivähoitoa myös pidetään subjektiivisena ja dynaamisena käsitteenä, joten kaikkien osapuolten (myös vanhempien) näkemykset ovat tärkeitä laadun määrittelemisessä. Vanhempien näkemyksiä tutkiessa on havaittu kuitenkin muutamia ongelmia. Vanhemmat voivat olla tyytyväisiä lapsensa hoitoon niin hyvä- kuin huonolaatuisissakin päiväkodeissa. Tähän voi olla syynä esimerkiksi se, että vanhemmat eivät myönnä ja tiedosta päivähoitojärjestelyjen olevan epätydyttäviä. Vanhempien laatuvaatimukset ovat myös sidoksissa heidän päivähoitokokemuksiinsa. Jos vanhemmilla ei ole kokemusta tai tietoa laadukkaammasta hoidosta, sitä on vaikea myös vaatia. Vanhemmat tarkastelevat päivähoiton laatua koko perheen tarpeisiin ja elämisen kontekstiin suhteutettuna. (Hujala ym. 1999, 162-163.)

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus kuuluu myös yhtenä osana vaikuttavuustekijöihin. Yhteiskunnan vaikuttavuudessa tarkastellaan päivähoiton pitkän aikavälin tuottamia vaikutuksia yhteiskunnassa, jotka perustuvat pitkäaikaistutkimuksiin ja järjestelmää koskeviin oletuksiin. Päivähoiton vaikuttavuusalueet on jaettu kolmeen osa-alueeseen: työvoima-, koulutus- ja perhepoliittiseen vaikuttavuuteen. Työvoimapolitiittinen vaikuttavuus mahdollistaa lasten vanhempien työssäkäynnin ja opiskelun. Koulutuspoliittisessa vaikuttavuudessa päivähoiton merkitys on olla osana elinikäistä oppimista ja se ilmenee lapsen varhaisena taitojen ja tietojen oppimisena. Perhepoliittinen vaikuttavuus ilmenee lasten, vanhempien ja perheiden hyvinvoinnin ja tyytyväisyyden edistymisen avulla. (Hujala ym. 1999, 167-168.)

4.2 Laadunarviointi

Varhaiskasvatuksen laatu ja sen ylläpito vaativat aika ajoin, että toimintaa arvioidaan. Laadunarvioinnin tarkoituksena on saada näkyväksi varhaiskasvatus, sen tavoitteet ja toteuttaminen. Laadun arviointi kertoo, miten lapsiin suhtaudutaan ja millaisia asioita pidetään varhaiskasvatuksessa tärkeänä. Siinä tuodaan myös esille pedagogisten käytäntöjen olemassaolo ja niiden toteutus. Varhaiskasvatuksen laadun arviointi ja laadukas toiminta antavat myös kuvan päivähoiton ulkopuolelle ammatillisesta varhaiskasvatuksesta. (Hujala & Fonsén 2011, 312.)

Eri koulukunnat ovat eri mieltä laadusta ja sen arvioinnista. Päivähoiton laatua arvioitaessa toiset ovat sitä mieltä, että laatua voidaan arvioida vain päivähoiton

tavoitteiden pohjalta. Toisten mielestä laatu on taas subjektiivinen asia ja sen määrittäminen ja arvioiminen ei ole mahdollista. Perinteisen näkökulman mukaan laatua voidaan tarkastella objektiivisesti eli ulkoisesti mitattavien tunnuslukujen avulla. Määrällisten arvojen tarkastelu hallinnon näkökulmasta on tuottanut tiedon tarjonnasta ja saatavuudesta sekä kustannustehokkuudesta. Universaalia laatumittausta on pyritty luomaan yhteisten standardien avulla. Valitettavasti tässä kuitenkin ohitetaan konteksti ja paikallisuus sekä kulttuuriset arvot ja näiden merkitykset. (Hujala & Fonsén 2011, 313-314.)

Alila (2003) on selvittänyt varhaiskasvatuksen laadun valtakunnallista tilannetta 163:ssa Suomen kunnassa. Hän toteaa, että järjestelmälliset laadunarviointimenetelmät ja / tai – järjestelmät ovat harvoin varhaiskasvatuksessa käytössä. Laadunarviointimenetelmien kehittämisessä on käytetty suurimmaksi osaksi määrällisen arvioinnin kehittämistä, mutta viime aikoina laadullisen arvioinnin eli päivähoidon sisällölliseen kehittämiseen painottuvan arvioinnin näkökulma on myös vahvistunut. Tähän vahvistumiseen on vaikuttanut mm. erilaiset ylikunnalliset ja valtakunnalliset laatuhankeet. (Alila & Parrila 2004, 29.) Tämän hetkissä varhaiskasvatuksen laadunarvioinnissa korostetaan myös erityisesti lasten näkökulman huomioimista (Hujala & Fonsén 2011, 313).

4.3 Laatu ja kasvatuskumppanuus

Kasvatuskumppanuus määritellään vanhempien ja varhaiskasvatushenkilöstön suhteeksi, jossa he tietoisesti sitoutuvat lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseen. Tämän edellytyksenä henkilöstön ja vanhempien välillä tulee vallita luottamus, toistensa kunnioitus ja tasa-vertaisuus. On tärkeää muistaa, että lasten vanhemmilla on ensisijainen kasvatusoikeus ja –vastuu sekä oman lapsen tuntemus. Henkilöstön vastuulla on kasvatuskumppanuuden ja tasavertaisen yhteistyön luominen sekä koulutuksen antama ammatillinen osaaminen ja tietous työhön. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 31.) Kasvatuskumppanuudella on yhteys laadukkaaseen varhaiskasvatukseen. Se nähdään yhtenä osatekijänä laadukkaassa varhaiskasvatustyössä. (Järvinen ym. 2009, 118.)

Kasvatuskumppanuudessa varhaiskasvatuksen toiminnan tulee lähteä lapsen tarpeista, jolloin toteutuvat lapsen edut ja oikeudet. Parhaat edellytykset lapsen hyvinvoinnin

turvaamiselle luodaan vanhempien ja varhaiskasvatuksen kasvattajien tiedoilla ja kokemuksilla. Kasvattajayhteisön tulee sekä keskenään että vanhempien kanssa keskustella kasvatuskumppanuuteen liittyvistä näkemyksistä, arvoista ja vastuista. Yhteisen kasvatustehtävään asennoitumisen lisäksi kasvatuskumppanuudessa on tärkeää myös sen konkreettinen organisointi ja sopiminen, molempia osapuolia miellyttävällä tavalla. Henkilöstön tulee sisällyttää kasvatuskumppanuus osaksi lapsen varhaiskasvatusta heti hoitosuhteen alkaessa. Vanhemmille tulee järjestää varhaiskasvatuskeskusteluja niin oman lapsen kuin myös muiden vanhempien ja henkilöstön kanssa. Kasvatuskumppanuudella korostetaan myös vanhempien keskinäisen yhteistyön muodostumista. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 31.)

Joskus lapsen kasvun, kehityksen tai oppimisen osa-alueella voi olla tarvetta erityiseen tukeen. Tällöin kasvatuskumppanuuden tavoitteena on tunnistaa tuen tarve mahdollisimman varhain ja herkästi, ja luoda vanhempien kanssa yhdessä toimintastrategia lapsen tukemiseksi. Kasvatuskumppanuuden ilmapiirin luominen on myös tärkeää niissä tilanteissa, joissa lapsen vanhempien ja henkilöstön välinen yhteistyö koituu ongelmalliseksi. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 32.)

Kasvatuskumppanuutta ohjaavat periaatteet

Kasvatuskumppanuutta ohjaavat neljä periaatetta ovat kuuleminen, kunnioitus, luottamus ja dialogi (Kaskela & Kekkonen 2007, 5).

Vuoropuhelun keskeisiä asioita ovat kuuntelu ja toisen kuuleminen. Kuulevalla suhteella tarkoitetaan sitä, että siinä asetutaan kuulemaan kertojan puhetta, asiaa ja ajatuksia. Kuuleminen vaatii aina kuulijan läsnäolon, kuuntelemisen ja keskittymisen. Kuuntelemisen onnistumiseen vaikuttava tekijä on turvallisen ja myönteisen ilmapiirin luominen. Kuuntelijalla tulee olla uskallus ja halu ottaa vastaan toisen viestit. Suuttumus, ahdistus ja hämmennys kuuluvat joskus kuuntelemiseen. Jos kuulija vaistoaa kertojan asian olevan negatiivinen, erimielinen tai syyttävä kuulijan kanssa, tilanne voi koitua haastavaksi. Kuulija saattaa helposti puolustautua hyökkäävästi, jolloin kuuleminen päättyy lopulta puolustukseen tai omaan puheeseen. Vuoropuhelussa kukaan osapuolista ei kuule enää silloin, kun se muuttuu saarnaamiseksi,

syyttelemiseksi tai olettamiseksi. Jos puhujan asia on esimerkiksi epämiellyttävä, voidaan kuulevassa suhteessa ns. ”oven avaajilla” viestittää puhujalle silti valmius kuulemiseen. Näitä oven avaajia ovat esimerkiksi kommentit ”Ahaa” tai ”Kerro lisää” sekä ilmeet, eleet, jotka viestivät kuulijan läsnäolon ja halun kuulemiseen. Kuulluksi tulemista sanotaankin eheyttäväksi kokemukseksi ja näin ollen se on kasvatuskumppanuuden keskeinen periaate. (Kaskela & Kekkonen 2007, 32.)

Toisen ihmisen hyväksyminen ja arvostaminen kuuluvat kunnioittavaan asenteeseen. Ihmissuhteita luodessa kohdataan erilaisuutta mm. erilaisten perheiden, kulttuurien, arvojen kautta. Tällöin kunnioittavan suhteen luominen voi olla haasteellista. Ihmisellä on ilmeisesti helpompi hyväksyä vastapuolen toimintatavat, jos ne ovat lähellä hänen omiaan. Toista ihmistä opitaan ymmärtämään, hyväksymään ja kunnioittamaan kuuntelemisen kautta. Todellinen vuorovaikutus syntyy helpommin kunnioituksen avulla. Toiselle voidaan osoittaa kunnioitusta puhumalla ja toimimalla rehellisesti ja avoimesti. (Kaskela & Kekkonen 2007, 34.)

Kuulemisen ja kunnioituksen periaatteista muodostuu luottamus. Luottamus ei synny hetkessä, vaan siihen tarvitaan aikaa, kohtaamisia ja vuoropuhelua. Monien vanhempien luottamus päivähoiton työntekijöihin muodostuu lapsen ja työntekijän välisestä suhteesta (työntekijöiden välittämä tietoisuus ja tuntoisuus lapsesta). Kasvattajan herkkä suhde lapseen saa vanhemmat tuntemaan luottamusta ja turvallisuutta hyvästä hoidosta. Luottamukseen liittyy myös vanhempien vaikutusmahdollisuus lapsensa kasvatukseen, hoitoon ja opetukseen liittyvissä asioissa. Jos vanhempien ajatukset, toiveet ja näkemykset otetaan huomioon, vanhemmat tuntevat voivansa osallistua lapsensa kasvuun ja kehitykseen. Päivittäiset ja arkiset vuoropuhelut lapseen liittyvissä asioissa luovat pohjan luottamukselle. Ihmisen aikaisemmillä kokemuksilla ja samankaltaisilla muistoilla on myös vaikutus luottamuksen syntyyn. Luottamuksellisen ilmapiirin luominen työntekijöiden ja vanhempien välille on kasvatuskumppanuuden keskeinen tavoite. (Kaskela & Kekkonen 2007, 36.)

Dialogisuus määritellään keskusteluksi, jossa ei valita puolta ja jossa on ydin. Dialogissa on kyse taidosta ajatella, puhua ja toimia yhdessä. Sen tarkoituksena on yhteisen ymmärryksen luominen ja erilaisten todellisuuden tulkintojen yhteensovittaminen. Hyvän keskusteluilmapiirin luominen vanhempien ja

työntekijöiden välille on tärkeää dialogisessa kasvatusilmapiirissä. (Kaskela & Kekkonen 2007, 38.)

Kasvattajat joutuvat usein kokemaan työssään keskeneräisyyttä ja sitä, että asiat eivät hoidu toivotulla tavalla. Pulmalliset tilanteet eivät ratkea hetkessä ja luottamuksen rakentumiseen tarvitaan aikaa.

”Tarvitaan rehellisyyttä kasvattajan havainnoissa ja uskallusta kertoa niistä. Tarvitaan myös kuulevaa ja kunnioittavaa tapaa ottaa asioita puheeksi. Lapset tarvitsevat ympärille kasvattajia ja perheet kasvatuskumppaneita, jotka ovat aitoja, lämminhenkisiä ja empaattisia.”

(Kaskela & Kekkonen 2007, 37.)

Päivähoidossa kasvatuskumppanuutta toteutetaan vanhempien kanssa mm. kasvatustilanteiden muodossa. Keskusteluissa kasvatuskumppanuus joko syvenee tai estyy. Keskusteluja lapsesta ja lapsen varhaiskasvatuksesta järjestetään vähintään kerran vuodessa, riippuen lapsen tarpeista. Laadukkaassa varhaiskasvatuksessa vanhempien ja perheiden näkökulmasta tapaamiset ja keskustelut ovat siltana ja jatkumona jo sovituille asioille. (Kaskela & Kekkonen 2006, 45-56.) Kasvatuskumppanuus on siis yksi merkittävä tekijä laadukkaassa varhaiskasvatuksessa.

5 TUTKIMUKSEN KOHTEENA OLEVA PÄIVÄKOTI

Iin Kauppilassa sijaitseva päiväkoti Ida Valpuri aloitti toimintansa vuonna 2005 ja Iin Haminassa sijaitseva Ida Valpurin ”pikku-sisko” Pikku-Iida vuonna 2010. Molemmat päiväkodit ovat 28-paikkaisia ja pitävät toimintaansa omakotitalorakennuksissa. Päiväkodit tarjoavat ympärivuotista – osa- ja kokopäiväistä sekä osaviikkoista – päivähoitoa iiläisille perheille. (Tornberg & Tornberg 2010, 2.)

Ida Valpuri Ky:n päiväkotien toiminta-ajatuksena on luoda puitteet lapsen kokonaisvaltaiselle ja tasapainoiselle kehitykselle järjestämällä turvallinen ja kodinomainen ilmapiiri päiväkotien arjessa. Leikille annetaan tilaa, ja päiväkotien henkilökunta onkin perehtynyt omaehtoiseen leikkiin toteuttaen sitä päiväkodeissa. Toimintaperiaatteet pohjautuvat valtakunnalliseen varhaiskasvatussuunnitelmaan, ottaen jokaisen lapsen huomioon ainutlaatuisena yksilönä. (Tornberg & Tornberg 2010, 2.)

Päiväkodit toimivat sisaruspäiväkoteina. Päiväkodin sisällä ei siis ole jaoteltu lapsia ikäkohtaisesti eri osastoihin. Päivittäiset toiminnot toteutetaan kuitenkin niin, että lapset jaotellaan iän mukaan eri tiloihin. Päiväkodit avaavat ovensa maanantaista perjantaihin kello 6.20 ja sulkevat kello 17.00, perheiden tarpeiden mukaisesti. Jokaiselle päivälle on omaehtoisen leikin ja kodinomaisten askareiden lisäksi joku erityinen toiminta. Maanantaisin leivotaan lasten kanssa sämpylää tai pullaa, tiistaisin ja torstaisin harjoitellaan kädentaitoja, keskiviikkoisin tulee talon ulkopuolelta tilattu musiikkileikkikoulun vetäjä ja perjantaisin on liikuntapäivä. Muutoin päiväkodin arkirytmii noudattelee samanlaista rytmiä kuin useimmissa muissakin päiväkodeissa. Siellä leikitään, levätään, syödään ja ulkoillaan säännöllisesti.

Ida Valpurissa henkilöstö muodostuu seuraavista työntekijöistä: lastentarhaopettajasta, kahdesta lähihoitajasta ja keittiötyöntekijästä. Pikku-Iidassa työskentelee kaksi sosionomia, lastenhoitaja ja keittiötyöntekijä. Yrityksen omistajat työskentelevät myös päiväkodeissa, kumpikin eri yksikössä. He tekevät yhdessä yritykselle kuuluvat esimiestyöt varhaiskasvatustyön lisäksi. Molemmissa yksiköissä on ulkoistettu siivouspalvelut ja viikoittaiset elintarvikkeiden hankinnat. Päiväkodit ottavat toisinaan vastaan myös harjoittelijoita.

Tiloiltaan molemmat päiväkodit ovat entisiä omakotitaloja. Päiväkotien sisä- ja ulkotiloihin on tehty ennen toiminnan aloitusta sellaisia muutostöitä, jotta tilat soveltuvat hyvin päiväkotikäyttöön. Näitä ovat esimerkiksi koneellinen ilmastointi ja pihipiirin aitaukset ja leikkikeskukset (liukumäet ja hiekkalaatikot). Päiväkodit ovat tiloiltaan kodinomaiset. Taloista löytyvät niin tuoreelle ruoalle tuoksuvat keittiöt ja ruokailutilat kuin eri kokoiset huoneetkin pienryhmätoimintoihin ja leikkeihin.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Vastauksia palautettiin yhteensä 22, joten vastausprosentiksi tuli 58 prosenttia. Katoprosentti oli siis 42. Jaottelin asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset viiteen eri osa-alueeseen: toiminta-ympäristö, perushoito, ohjattu toiminta, päiväkodin henkilöstö ja kasvatuskumppanuus. Tutkimustuloksia analysoidessa kategorisoin kysymykset varhaiskasvatuksen neljän eri laatutekijän mukaan, jotka ovat puitetekijät, prosessitekijät, välillisesti ohjaavat tekijät ja vaikuttavuustekijät (Hujala ym. 1999, 77). Strukturoituja kysymyksiä oli yhteensä 37 ja yksi avoin kysymys aina jokaista osa-alueetta kohden. Lomakkeen lopussa oli myös vapaan sanan tila.

6.1 Vastaajien perustiedot

Kyselylomakkeen taustatiedot jätin tarkoituksella hyvin vähäisiksi, jottei vastaajan henkilöllisyys pääsisi missään vaiheessa paljastumaan. Taustatiedoissa kysyin, kuka kyselyyn vastaa ja perheen lapsen / lasten hoitomuotoa. Suurin osa (64 %) kyselyihin vastaajista oli äitejä. Loput vastaajista (36 %) olivat äiti ja isä yhdessä. Vastaajista 45 prosentilla lapsen hoito oli kokoviikkoista ja 55 prosentilla osaviikkoista.

6.2 Puitetekijät

Puitetekijöihin luokitellaan ryhmän koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys ja fyysinen ympäristö (Hujala ym. 1999, 78). Oman kysymyslomakkeeni seitsemän väittämää voidaan luokitella puitetekijöihin kuuluviksi. Väittämät 3-7 käsittelivät päiväkodin aukioloaikoja, lapsiryhmää, leikkivälineitä ja tiloja. Väittämät 24 ja 25 käsittelivät päiväkodin henkilökuntaa.

”Aukioloajat vastaavat tarpeitamme” –väittämästä lähes kaikki (86 %) vanhemmat olivat samaa mieltä. 9 prosenttia vanhemmista oli väittämästä jonkin verran samaa mieltä ja 5 prosenttia oli jonkin verran eri mieltä. Tämän perusteella aukioloajat vastaavat riittävän hyvin perheiden tarpeita eikä niitä ole syytä muuttaa.

Päiväkotiryhmän koosta 59 prosenttia vanhemmista oli sitä mieltä, että ryhmäkoko on sopiva. Noin joka viides (19 %) oli väittämästä jonkin verran samaa mieltä ja 14 prosenttia jonkin verran eri mieltä. Vanhemmista 4 prosenttia ei kokenut ryhmäkoko sopivaksi ja 4 prosenttia ei osannut sanoa mielipidettä ryhmäkoon suhteen. Sisarusryhmä sai kahdessa lomakkeessa kiitosta seuraavin sanoin:

”On mukavaa, kun kaikenikäiset lapset saavat olla samassa ryhmässä eikä sisaruksia erotella.”(Osaviikkoinen 1)

”Ihanaa, että kaikki eri-ikäiset lapset saavat leikkiä yhdessä. Näin lapset oppivat huomioimaan eri-ikäisiä / erilaisia lapsia.”(Osaviikkoinen 3)

Päiväkodissa olevien leikkivälineiden monipuolisuudesta oli täysin samaa mieltä 37 prosenttia vanhemmista ja 46 prosenttia oli jonkin verran samaa mieltä. 4 prosenttia oli jonkin verran eri mieltä ja sama määrä ei osannut sanoa mielipidettään. 9 prosenttia vanhemmista koki, että leikkivälineet eivät olleen monipuolisia. Leikkivälineet saivat siis suurimmaksi osaksi positiivista palautetta. Muutamissa lomakkeissa toivottiin pihalle enemmän aktiviteetteja liukumäkien lisäksi.

”Jotain aktiviteettia lisää ulos pihalle. Ei välttämättä kiipeilytelineitä, mutta jotain muuta, tasapainolautaa ym...”(Osaviikkoinen 2)

Päiväkodin tiloista kysyttiin väitteessä 6. Mitä mieltä vanhemmat ovat tilojen turvallisuudesta, viihtyvyydestä ja siisteydestä? 59 prosenttia vanhemmista koki tilat turvallisiksi ja 41 prosenttia koki tilat jonkin verran turvallisiksi. Päiväkodin tilojen viihtyvyydestä oli täysin samaa mieltä 46 prosenttia. Jonkin verran samaa mieltä oli 36 prosenttia ja jonkin verran eri mieltä oli lähes joka viides (18 %). Tilojen siisteydestä oli täysin samaa mieltä tasan puolet (50 %) vanhemmista. 41 prosenttia kertoi olevansa jonkin verran samaa mieltä ja 9 prosenttia kertoi olevansa jonkin verran eri mieltä väitteestä. Taulukko 1 havainnollistaa edellä mainittuja vastauksia. Ida Valpurin päiväkodissa sijaitseva sali sai muutamissa avovastauksissa positiivista palautetta, mutta omakotitalojen iät mietityttivät muutamia vastaajia:

”Iso Sali kiva!”(Kokoviikkoinen 7)

”Sali kiva, lattia kylmä. Talolla jo ikää, pientä pintaremonttia kaipaisi esim. wc/eteinen.”(Kokoviikkoinen 8)

*”Normaaliperheen tarpeisiin rakennettu omakotitalo ei parhaiten vastaa lähes 30 lapsen hoitopaikkaa (paljon pieniä huoneita).”
(Kokoviikkoinen 9)*

Taulukko 1. Vanhempien tyytyväisyys päiväkodin tiloihin (n=22)

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
6. Päiväkodin tilat ovat:					
a) turvalliset	59 %	41 %	0 %	0 %	0 %
b) viihtyisät	46 %	36 %	18 %	0 %	0 %
c)siistit	50 %	41 %	9 %	0 %	0 %

Väittämässä 7 haluttiin selvittää yleistä tyytyväisyyttä toimintaympäristöön. Vanhemmista lähes puolet (46 %) oli täysin tyytyväisiä toimintaympäristöön. Jonkin verran samaa mieltä oli myös 46 prosenttia vanhemmista. Jonkin verran eri mieltä oli 8 prosenttia.

Taulukko 2. Vanhempien yleinen tyytyväisyys toimintaympäristöön (n=22)

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
7. Olemme tyytyväisiä toimintaympäristöön	46 %	46 %	8 %	0 %	0 %

Yleisesti ottaen voidaan todeta, että tyytyväisyys toimintaympäristöön on kunnossa. Päiväkodin piha-alueesta ei kysytty erikseen monivalintakysymyksissä, mutta asia tuli esille monessa avoimessa vastauksessa. Erityisesti kokoviikkoisten lasten vanhemmat olivat kommentoineet piha-alueita. Erään kokoviikkoisen perheen äidin mielestä syksyisin ja keväisin hiekkaa kantautuu järjettömän paljon sisälle ja hänen mielestään asialle kannattaisi miettiä jonkin ratkaisu. Hän koki myös etupihan laatoituksen todella liukkaaksi talvisin lumen ja kesäisin hiekan takia. Toinen osaviikkoisen perheen äiti koki päiväkodin pihan olevan turvallinen, mutta hänestä tuntui joskus siltä, että onko kaikilla lapsilla tarpeeksi tilaa leikkiä.

”Piha-alue kelirikon aikaan vähän sotkuinen.”(Kokoviikkoinen 3)

”Takapihan pölisevä hiekka hankala keväisin.”(Kokoviikkoinen 7)

”Keväällä / syksyllä ja kesällä piha-alue on epäsiisti ja on ikävää, kun joka paikassa on hiekkaa ja märällä kelillä mäskiä...” (Osaviikkoinen 5)

Väittämä 24 ja 25 sisälsi henkilökuntaan liittyä väitteitä. ”Päiväkodissa on tuttu henkilökunta” –väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 77 prosenttia. Vanhemmista 23 prosenttia oli väitteestä jonkin verran samaa mieltä. Henkilökunnan riittävydestä täysin samaa mieltä oli melkein puolet vanhemmista (45 %) ja reilu viidennes (23 %) oli jonkin verran samaa mieltä. Henkilökunnan riittävydestä jonkun verran eri mieltä oli 9 prosenttia vanhemmista ja 9 prosenttia vanhemmista oli täysin eri mieltä. 14 prosenttia vanhemmista ei osannut sanoa mielipidettä väittämään. Voisiko vanhempien antamaan suhteellisen korkeaan EOS –vastauksiin olla syynä se, että vanhemmilla ei ole ehkä käsitystä siitä, mikä määrä henkilökuntaa on päiväkodissa riittävästi?

Väittämässä 29 kysyttiin vanhempien yleistä tyytyväisyyttä päiväkodin henkilöstöön. Tämä väittämä sai korkeat positiiviset tulokset. 91 prosenttia vanhemmista oli täysin tyytyväisiä päiväkodin henkilöstöön ja 9 prosenttia oli väittämästä jonkin verran samaa mieltä. Henkilökunta sai paljon avovastauksissa ihailua ja kiitosta niin koko- kuin osaviikkoisiltakin:

”Henkilökunta on aina ihanan positiivinen ☺.”(Kokoviikkoinen 4)

”Kaikki työntekijät ovat aidosti kiinnostuneita perheemme kuulumisista. Heillä on aikaa kuunnella. Ihmettelen ja ihailen heidän päivittäistä hyväntuulisuuttaan.”(Osaviikkoinen 1)

”Hoitajat ovat aina ystävällisiä ja iloisia lasten seurassa. Lämpö välittyy hoitajien ja lasten välisestä suhteesta.”(Osaviikkoinen 5)

Taulukko 3. Vanhempien tyytyväisyys päiväkodin henkilöstöön (n=22)

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
24. Päiväkodissa on tuttu henkilökunta	77 %	23 %	0 %	0 %	0 %
25. Henkilökuntaa on riittävästi	45 %	23 %	9 %	9 %	14 %
29. Olemme tyytyväisiä päiväkodin henkilöstöön	91 %	9 %	0 %	0 %	0 %

6.3 Välillisesti ohjaavat tekijät

Välillisesti ohjaaviin tekijöihin kuuluvat henkilökunnan yhteistyö vanhempien ja muiden tahojen kanssa sekä henkilökunnan keskinäinen yhteistyö. Henkilökunnan koulutus ja ammatillisuus luokitellaan myös tähän kategoriaan. (Hujala ym. 1999, 78.) Asiakastyytyväisyyslomakkeessani välillisesti ohjaaviin tekijöihin kuuluivat päiväkodin henkilöstöön ja yhteistyöhön sekä kasvatuskumppanuuteen liittyvät väittämät.

77 prosentin mielestä henkilökunta on ammattitaitoista. 18 prosenttia oli väittämästä jonkin verran samaa mieltä ja 5 prosenttia ei osannut sanoa mielipidettä väittämään. Perheiden ja henkilökunnan välisestä keskinäisestä luottamuksesta tuli samat tulokset kuin henkilökunnan ammattitaitoisuudesta. Täysin samaa mieltä oli 77 prosenttia, jonkin verran samaa mieltä oli 18 prosenttia ja 5 prosenttia ei osannut vastata väittämään.

Jotta varhaiskasvatuksen tavoitteisiin (lapsen tasapainoisen kasvun, oppimisen ja kehityksen edistämiseen) päästäisiin, tarvitaan kasvatuksen ammattilaisten ja vanhempien välille kiinteää ja sujuvaa yhteistyötä. Päivähoidossa perustehtävän toteuttamisessa vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys. Keskustelun lisäksi aktiivinen kuunteleminen ja aito läsnäolo ovat olennaisia seikkoja hyvässä vuorovaikutussuhteessa. (Järvinen ym. 2009, 124 & 165.) Asiakastyytyväisyyskyselyn väittämä 28 liittyi päiväkodin henkilökunnan ja vanhempien väliseen yhteistyöhön. Henkilökunnan ja perheiden välillä vallitsevan yhteistyön koki sujuvaksi 91 prosenttia vanhemmista. Ainoastaan 9 prosenttia oli jonkin verran samaa mieltä. Edellä

mainituista väittämistä voidaan todeta, että vanhemmat ovat todella tyytyväisiä henkilökunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön. Muutamissa avovastauksissa tuotiin samainen asia myös esille:

”Joustavaa, ystävällistä palvelua. Henkilökunnalla on aina aikaa keskustella ja vastata kysymyksiin. Rauhallinen, kodinomainen ilmapiiri ☺”(Kokoviikkoinen 3)

”Lapsi menee päiväkotiin iloisena ja tulee kotiin iloisin mielin. Tässähän se tärkein toteutuu. Kiitos osaavalle, mukavalle ja luotettavalle henkilökunnalle!”(Kokoviikkoinen 5)

Taulukko 4. Vanhempien tyytyväisyys henkilökunnan ammatillisuuteen ja yhteistyöhön (n=22)

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
26. Henkilökunta on ammattitaitoista	77 %	18 %	0 %	0 %	5 %
27. Meidän ja henkilökunnan välillä vallitsee keskinäinen luottamus	77 %	18 %	0 %	0 %	5 %
28. Yhteistyö on sujuvaa	91 %	9 %	0 %	0 %	0 %

Sijoitin asiakastyytyväisyyskyselyni ”Kasvatuskumppanuus” –osioon kysymyksiä koskien lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaa, perheiden toiveita, tiedottamista ja perheiltoja. Väittämästä ”Lapsemme omaa varhaiskasvatussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti...” reilu puolet (54 %) vanhemmista oli täysin samaa mieltä. Vajaa kolmannes (27 %) oli jonkin verran samaa mieltä ja lähes joka kymmenes (9 %) oli jonkin verran eri mieltä. 5 prosenttia vanhemmista ei kokenut lapsen varhaiskasvatussuunnitelman päivittämistä säännöllisenä ja saman verran ei osannut sanoa mielipidettä väittämään.

82 prosentin mielestä perheen toiveet ja kasvatusnäkemykset otetaan huomioon. Loput 18 prosenttia vanhemmista koki olevansa väittämästä jonkin verran samaa mieltä. Tästä

voidaan päätellä, että päiväkotien työntekijät ovat onnistuneet toteuttamaan kasvatuskumppanuuden periaatteita.

”Saamme sopivasti tietoa henkilökunnalta lapsemme päivästä” – väittämästä vanhemmista joka toinen (55 %) oli täysin samaa mieltä. Vajaa kolmannes (27 %) oli jonkin verran samaa mieltä ja joka viidennes (18 %) oli jonkin verran eri mieltä. Avovastauksissa kyseinen väittämä sai huomiota erityisesti kokoviikkoisten perheiden vanhemmilta. Kahden kokoviikkoisen perheen vanhemmat halusivat tietää enemmän lastensa päivästä. He kokivat, että palautetta / tietoa saa silloin, kun asiasta itse kysyy. Toisen perheen vanhemmat toivoivat myös tietoa automaattisesti silloin, kun päiväkodissa on tapahtunut heidän lapsensa kohdalla jotain ikävää.

”Toivoisin vielä enemmän palautetta kuluneesta päivästä hakiessani lapsia!” (Osaviikkoinen 5)

”Lisää näkyvyyttä eri asioihin (miten lapsilla on päivä sujunut, päiväkodissa olevat tarttuvut taudit jne. → tulisi kommunikoida vanhemmille automaattisesti).” (Kokoviikkoinen 9)

Taulukko 5. Vanhempien tyytyväisyys kasvatuskumppanuuteen (n=22)

	Täysin sama mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
30. Lapsemme varhaiskasvatussuunnitelmaa päivitetään	54 %	27 %	9 %	5 %	5 %
31. Perheemme toiveet ja kasvatuskäsitteet otetaan huomioon	82 %	12 %	0 %	0 %	0 %
33. Saamme sopivasti tietoa ... lapsemme päivästä	55 %	27 %	18 %	0 %	0 %

Päiväkodin tiedotus ajankohtaisista asioista sai jakautuneita mielipiteitä. Vanhemmista puolet (50 %) koki, että blogilla ja ilmoitustaululla tapahtuva tiedotus on ajankohtaista. Reilu kolmannes (36 %) vanhemmista oli väittämästä jonkin verran samaa mieltä. 9 prosenttia oli tiedotuksen ajankohtaisuudesta jonkin verran eri mieltä. Vanhemmista 5 prosenttia ei pitänyt tiedotusta ajankohtaisena. Muutamissa kokoviikkoisen perheen vanhempien avovastauksissa ei oltu tyytyväisiä tiedottamiseen:

”Blogia voisi joskus oikeasti päivittää, ilmoitustaululle tieto tarttuvista taudeista...” (Kokoviikkoinen 9)

”Kaipaen tapahtumista / tiedottamisista kirjallisesti tietoa esim. laittamalla (kuukauden ja viikon tapahtumat, vanhempainillat) lapsen lokerikkoon, koska välillä ei tule käytyä päiväkodilla. Harmittaa, kun jokin tapahtuma on jäänyt välistä, kun ei ole tiennyt, että sellainen on! Kaipaen myös tiedottamisesta kirjallisesti kotia vietäväksi esim. ruokalistat, koska ei tiedä mitä ruokaa lapsi syö päivän aikana ja mitä ruokalista sisältää.”(Kokoviikkoinen 8)

Päiväkodeissa järjestetään kuukausittain eri teemoihin liittyviä perheilloja, joihin vanhemmat tulevat lastensa kanssa. Vanhemmista reilu kolmannes (36 %) koki nämä perheillat hyödyllisiksi. Lähes puolet (46 %) oli väittämstä jonkin verran samaa mieltä. Joka kymmenes (9 %) oli väittämstä jonkin verran eri mieltä tai ei osannut sanoa kantaansa. Avovastauksissa perheillat saivat niin kiitosta kuin kehittämisideoitakin. Eräs osaviikkoisen perheen vanhempi toivoi, että joskus voisi olla vanhempainiltoja pelkästään aikuisille, jossa käytäisiin läpi mm. poikien hurjia leikkejä ja sitä, mihin asti ne ovat sallittavia. Toinen osaviikkoisen perheen vanhempi toivoi, että perheilloissa esiteltäisiin aina uudet työntekijät ja heidän koulutuksensa sekä työkokemuksensa.

”On mukava, että jaksatte järjestää erilaisia tapahtumia koko perheelle.”(Osaviikkoinen 1)

”Ruusuja henkilökunnalle, että jaksavat järjestää yhteisiä virikkeitä lapsille ja vanhemmille. Kiva, kun isovanhemmat otetaan myös tapahtumissa huomioon” (Kokoviikkoinen 8)

*”Kiittelisimme ihanasta joulujuhlasta ja joulukirkosta...”
(Osaviikkoinen 5)*

”Olemme erittäin tyytyväisiä lapsemme hoitoon ja toiminnallisiin tapahtumiin, joka ottaa koko perheen huomioon.” (Osaviikkoinen 7)

Väittämässä 36 kysyttiin vanhempien tyytyväisyyttä kasvatuskumppanuuteen. 73 prosenttia vanhemmista oli täysin tyytyväisiä työntekijöiden ja vanhempien väliseen kasvatuskumppanuuteen. Loput 27 prosenttia oli väittämstä jonkin verran samaa mieltä. Tästä voidaan päätellä, että päiväkodin henkilöstö on onnistunut hyvin kasvatuskumppanuuden toteuttamisessa.

6.4 Prosessitekijät

Lapsen suotuisaa kasvua tukevat päivähoidon perustoiminnot ja perusrytmi. Lapsen jokaiseen päivään kuuluvat tietyt ja toistuvat perushoitotilanteet; pukeminen ja riisuminen, siistiksi oppiminen ja hygienia, ruokailu, lepoaika ja ulkoilu. Ohjattu toiminta ja leikki kuuluvat myös päivätoimintoihin. (Järvinen ym. 2009, 165-166.) Edellä mainitut toiminnot luokitellaan varhaiskasvatuksen laatutekijöissä prosessitekijöihin kuuluviksi. Perushoitoon liittyvien toimintojen lisäksi kuuluvat myös aikuisen ja lapsen välinen vuorovaikutus, lapsilähtöinen toiminta suunnitteluineen ja arviointineen. (Hujala ym. 1999, 78.) Asiakastyytyväisyyskysely sisälsi suurimmaksi osaksi perushoitoon ja ohjattuun toimintaan liittyviä väittämiä.

Lapsen perushoitoon liittyy yhtenä osana päivähoitoruokailu. Sen tarkoituksena on olla fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin edistäjänä sekä ylläpitää hoitopäivien vireyttä. Ruokailulla turvataan lapselle riittävät ja tasapainoiset ateriat sekä totutetaan lapsi monipuoliseen ja vaihtelevaan ruokavalioon. (Järvinen ym. 2009, 146.) Päiväkodissa lapsille tarjottavasta ruuan laadukkuudesta oli täysin samaa mieltä 76 prosenttia vanhemmista. 5 prosenttia vanhemmista oli jonkin verran samaa mieltä ja sama määrä (5 %) vanhemmista oli jonkin verran eri mieltä. Vanhemmista 5 prosenttia ei kokenut ruokaa laadukkaaksi. ”En osaa sanoa” –vaihtoehtoon tuli vastauksia 9 prosenttia. Eräs äiti, joka ei osannut sanoa mielipidettä kyseisestä väittämästä, oli kuitenkin lisännyt vaihtoehtonsa viereen, että uskoisi väittämän kuitenkin olevan näin. Ida Valpurin laitostyöntekijä sai avovastauksessa kiitosta erinomaisesta ruoasta, joka on lisäksi terveellistä. Avovastauksia antoivat niin koko- kuin osaviikkoistenkin perheiden vanhemmat. Välipala sai muutamissa vastauksissa pientä kritiikkiä.

*”Ehdottomasti parasta, että ruoka tehdään päiväkodilla.”
(Osaviikkoinen 3)*

”Välipala suppea. Saisi olla ruokaisampaa ja enemmän valikoimaa tarjolla.” (Kokoviikkoinen 8)

”Näkkileipä ja maito ei ole riittävän monipuolinen välipala. Voisi olla muutakin leipää kuin näkkileipää ja leikkeleitä ja juustoa leivän päälle. Plussana kuitenkin, kun lämmin ruoka valmistetaan itse (ei eineksiä).” (Kokoviikkoinen 9)

”Ruokailuissa toivoisin olevan usein kasviksia / hedelmää tarjolla. (En tiedä minkä verran niitä nykyisin on.)”(Osaviikkoinen 5)

”Maito tarjoillaan lämpimänä. (Ei sit oikein maistu)” (Kokoviikkoinen 7)

Päiväkodissa järjestettävästä ulkoilun riittävydestä kaikki (100 %) vanhemmat olivat täysin samaa mieltä. Lasten ulkovaatetuksen huolehtimisesta vanhempien haluamalla tavalla oli samaa mieltä lähes kaikki (86 %) vanhemmat. 14 prosenttia oli jonkin verran samaa mieltä. Tästä voidaan päätellä, että vanhemmat ovat tyytyväisiä päiväkodissa järjestettävän ulkoilun suhteen sekä siihen, että työntekijät pukevut lapset ulos vanhempien toivomalla tavalla.

Lapsen mahdollisuudesta riittävään uneen / lepoon haettiin vastausta väittämässä 11. Suurin osa vanhemmista (86 %) oli väittämästä täysin samaa mieltä ja reilu kymmenes (14 %) oli jonkin verran samaa mieltä. Vanhemmat ovat todella tyytyväisiä lepo- / unihetkien järjestämiseen päiväkodissa.

”Lapsemme saa päiväkodissa riittävästi läheisyyttä” – väittämästä täysin samaa mieltä oli vanhemmista reilu puolet (59 %). 23 prosenttia vanhemmista oli jonkin verran samaa mieltä. Vajaa viidennes (18 %) ei osannut sanoa mielipidettä väittämään. Työntekijöiden ja lasten välisestä vuorovaikutuksesta lähes kaikki (90 %) vanhemmista olivat sitä mieltä, että vuorovaikutus on ystävällistä. 5 prosenttia vanhemmista oli väittämästä jonkin verran samaa mieltä. Ainoastaan 5 prosenttia vanhemmista ei osannut sanoa mielipidettään väittämään. Erityisesti osaviikkoisten lasten vanhemmat olivat kommentoineet avovastauksissa työntekijöiden ja lasten välistä vuorovaikutussuhdetta:

*”Työntekijät puhuttelevat lapsia aina tosi ystävällisesti.”
(Osaviikkoinen 1)*

*”Päiväkodissa vallitsee lämmin ja kotoisa kasvatusilmapiiri.”
(Osaviikkoinen 7)*

”Joka päivä on ollut helppo tuoda lapset päiväkotiin, jossa vastassa on erittäin mukava henkilökunta. Myös lapset pitävät kaikista hoitajista. Toimitaan maalaisjärjellä ja lasten ehdoilla. Lapsemme ovat saaneet

parhaan mahdollisen päiväkodin. Jatkaa samaan malliin!”(Osaviikkoinen 1)

Perushoidon siisteyskasvatukseen kuuluu henkilökohtainen hygienia. Siisteyskasvatus sisältää mm. kuivaksi oppimisen, wc-käynnit, käsien pesun ja pöytäruokailutavat. (Järvinen ym. 2009, 147.) Väittämässä 14 haluttiin tietää, miten vanhemmat kokivat lapsiinsa liittyvän puhtauden huolehtimisen päiväkodissa. 73 prosenttia vanhemmista oli sitä mieltä, että lapsen puhtaudesta huolehditaan päiväkodissa hyvin. Lähes joka kymmenes (9 %) oli väittämstä jonkin verran samaa mieltä. 13 prosenttia vanhemmista oli jonkin verran eri mieltä ja 5 prosentin mielestä lasten puhtaudesta ei huolehdittu lainkaan. Kolmessa avovastauksessa tuotiin esille käsihygienian risujen ja ruusujen merkeissä:

”Käsienpesu on turhaa, jos käsipyyhepaperipala ei ole riittävä kuivaamaan käsiä. Isompia käsipapereita!”(Kokoviikkoinen 10)

”Käsipyyhepaperit hyvin pieniä. Miksi? Säästösyistäkö? Jos lapsen kädet jää märäksi kuivauksenkin jälkeen, pesusta ei ole mitään hyötyä → pöpöt pääsee jylläämään kosteiden käsien kautta.”(Osaviikkoinen 4)

Ruusuja käsihygieniasta: flunssaa ollut vähän, kihomadoilta ym. taudeilta vältytty.”(Kokoviikkoinen 8)

Taulukko 6. Vanhempien tyytyväisyys perushoidon laatuun (n=22)

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
8. Ruoka on laadukasta	76 %	5 %	5 %	5 %	9 %
9. Päiväkodissa on riittävästi ulkoilua	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
11. Lapsellamme on mahdollisuus... riittävään lepoon	86 %	14 %	0 %	0 %	0 %
12. Lapsemme saa ...riittävästi läheisyyttä	59 %	23 %	0 %	0 %	18 %
14. Päiväkodissa huolehditaan lapsemme puhtaudesta...	73 %	9 %	13 %	5 %	0 %

Väittämässä 15 haluttiin tietää, ovatko vanhemmat yleisesti ottaen tyytyväisiä perushoidon laatuun. 73 prosenttia vanhemmista oli täysin tyytyväisiä perushoidon laatuun. Reilu viidennes (22 %) oli väittämästä jonkin verran samaa mieltä. 5 prosenttia vanhemmista oli perushoidon laadusta jonkin verran eri mieltä. Näistä vanhempien antamista tuloksista voidaan todeta, että perushoito on laadukasta.

Päiväkodissa lasten perushoidon ja huolenpidon lisäksi työntekijät järjestävät ohjattua toimintaa. Toiminnan lähtöajatuksena on lapsilähtöisyys eli toiminta järjestetään lapsi ja ikäkausi huomioiden. Päiväkodin ohjattu ja monipuolinen toiminta (esim. kädentaidot, musiikki ja liikunta) edistävät lapsen fyysistä, sosiaalista ja tunne-elämän kehitystä (Hujala 1999, 146). Ohjattu toiminta tuo lapsen päivään myös elämyksiä, uusia virikkeitä ja vaihtelua (Järvinen ym. 2009, 172).

Kun kasvattaja painottaa toiminnassaan lapsilähtöisyyttä, hän arvostaa lasta ainutlaatuisena yksilönä, on aidosti kiinnostunut lapsesta ja hänen mielipiteistään sekä löytää jokaisesta lapsesta aina jotain hyvää. (Järvinen ym. 2009, 35-36). Päiväkotien ohjatun toiminnan lapsilähtöisyydestä oli täysin samaa mieltä 81 prosenttia vanhemmista. Ainoastaan 5 % vanhemmista oli jonkin verran samaa mieltä tai ei osannut sanoa mielipidettä väittämään. Joka kymmenes (9 %) oli ohjatun toiminnan lapsilähtöisyydestä jonkin verran eri mieltä. Erään kokoviikkoisen perheen vanhemmat eivät kokeneet lapsilähtöisen toiminnan toteutuvan hyvin:

”Toimintaa on vaikea ohjata ikäkausilähtöisesti ilman riittäviä resursseja (henkilökunta). Meno usein levotonta ja kova melu (ei ole hyväksi kenellekään). → näkyy lapsilla ylikierroksilla käymisenä vielä kotonakin.”(Kokoviikkoinen 9)

Lähes kaikkien (91 %) vanhempien mielestä heidän lapsensa oppii päiväkodissa uusia asioita ja taitoja. Loput 9 prosenttia oli asian kanssa myös samoilla linjoilla vastaten, että väittämä pitää jonkin verran paikkaansa. Tästä voidaankin todeta, että päiväkodeissa on onnistuttu kasvatuksen ja opettamisen tehtävässä.

Ohjatun toiminnan monipuolisuudesta 77 prosenttia vanhemmista oli täysin samaa mieltä. 23 prosenttia vanhemmista oli väittämästä jonkin verran samaa mieltä. Toiminnan sisällöstä ja laadusta kysyin väittämässä 20. Vastauksista 77 prosenttia oli

täysin samaa mieltä siitä, että toiminnan sisältö ja laatu ovat vastanneet odotuksia. Noin joka viides (18 %) oli väittämistä jonkin verran samaa mieltä. 5 prosenttia vanhemmista ei osannut sanoa mielipidettä asiaan. Muutamissa avovastauksissa tuotiin esille erityisesti leipominen ja muskari hyvinä ja hauskoina toimintoina.

”Toimintaa on sopivasti. On aivan ihailtavaa, miten usein lasten kanssa esim. leivotaan. Sali on ihanteellinen paikka liikuntaan kiipeilytelineineen.”(Osaviikkoinen 1)

”... On hienoa, että lapset saavat esittää vanhemmillekin, mitä ovat esim. muskareissa touhulleet.” (Osaviikkoinen 5)

Ida Valpuri Ky:n varhaiskasvatussuunnitelmassa korostetaan erityisesti omaehtoista leikkiä. Omaehtoinen leikki on leikkiä, joka on lapsen itse keksimää, suunnittelemaa ja ohjaamaa. Erilaisissa tutkimuksissa on todettu lapsuuden lyhentyneen ja omaehtoisen leikin vähentyneen. (Järvinen ym. 2009, 65). Väittämässä 21 haluttiin tietää, onko vanhempien mielestä lapsella päiväkodissa päivittäin tilaa omaehtoiselle leikille. 73 prosenttia vanhemmista koki väittämän pitävän paikkaansa. Vajaa viidennes (18 %) oli väittämistä jonkin verran samaa mieltä. 9 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa mielipidettä väittämään.

Taulukko 7. Vanhempien tyytyväisyys ohjattuun toimintaan (n=22)

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
16. Toiminta on lapsilähtöistä...	81 %	5 %	9 %	0 %	5 %
19. Toiminta on monipuolista	77 %	23 %	0 %	0 %	0 %
21. Lapsellamme on ... tilaa omaehtoiselle leikille	73 %	18 %	0 %	0 %	9 %

Esiopetusta järjestetään molemmissa Ida Valpuri Ky:n päiväkodeissa viikoittain. Opinnäytetyön tekohetkellä esiopetusikäisiä lapsia oli Ida Valpurissa 3 ja Pikku-Iidassa 8. Ajattelin kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa, että ”En osaa sanoa” –kohtaan tulee paljon vastauksia, koska kaikilla vanhemmilla ei ole kokemusta esiopetuksen suhteen

lapsensa kohdalla. Tuloksia tarkastellessa niin myös kävi. 63 prosenttia vanhemmista ei osannut sanoa kantaansa esiopetukseen liittyen. Vanhemmista 23 prosenttia oli tyytyväisiä esiopetuksen tarjontaan. 9 prosenttia vanhemmista oli jonkin verran samaa mieltä ja 5 prosenttia oli jonkin verran eri mieltä. Eräs osaviikkoisen perheen äiti ilmaisi esiopetuksen tärkeyden seuraavin sanoin:

*”Toivoisimme esiopetuksen säilyvän päiväkodissa, jotta lapsemme voisivat jatkaa tutussa ympäristössä aina kouluikään saakka.”
(Osaviikkoinen 5)*

Väittämässä 23 kysyin vanhemmilta, ovatko he yleisesti ottaen tyytyväisiä päiväkodin ohjattuun toimintaan. 68 prosenttia vanhemmista oli täysin tyytyväisiä ohjattuun toimintaan ja 27 prosenttia ilmaisi olevansa väittämästä jonkin verran samaa mieltä. 5 prosenttia vanhemmista ei osannut sanoa väittämään mielipidettään. Tästä voidaan päätellä, että vanhemmat ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä päiväkodin tarjoamaan ohjattuun toimintaan.

6.5 Vaikuttavuustekijät

Päivähoidon vaikuttavuustekijät ovat niitä asioita, jotka vaikuttavat palvelun käyttäjiin ja toimintaympäristöön. Lapsen myönteiset kokemukset, kasvu, kehitys ja oppiminen sekä vanhempien tyytyväisyys luokitellaan tähän kategoriaan. Vaikuttavuutta voidaan tarkastella lasten, vanhempien ja yhteiskunnan näkökulmasta. (Hujala ym. 1999, 155.) Vaikuttavuustekijöihin liittyen kysymyslomakkeeni sisälsi muutaman väittämän.

”Lapsemme viihtyy päiväkodissa” – väittämä sai hyvän arvioinnin, sillä 86 prosenttia vanhemmista oli asiasta täysin samaa mieltä. Joka kymmenes (9 %) oli asiasta jonkin verran samaa mieltä ja 5 prosenttia oli jonkin verran eri mieltä. Avovastauksissa tuotiin esille lapsen viihtyvyyteen liittyviä kommentteja:

*”Lapsella on ollut aina hyvä mieli päiväkotiin lähtiessä.”
(Kokoviikkoinen 7)*

”Lapsemme ovat viihtyneet siellä, mikä on tärkeintä.”(Kokoviikkoinen 4)

Väittämässä 34 haluttiin tietää, tukeeko päiväkotiki lapsen kasvatusta. Suurin osa (73 %) vanhemmista koki asian olevan näin. Loput 27 prosenttia vanhemmista koki väittämän pitävän lähes täysin paikkaansa. Yksikään vastaus ei ollut eri mieltä, joten tästä voidaankin päätellä, että vanhemmat kokevat lastensa päivähoidon kasvatusta tukevaksi.

Taulukko 8. Vanhempien tyytyväisyys vaikuttavuustekijöihin (n=22)

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
18. Lapsemme viihtyy päiväkodissa	86 %	9 %	5 %	0 %	0 %
34. ...Päiväkotiki tukee lapsemme kasvatusta	73 %	27 %	0 %	0 %	0 %

Asiakastyytyväisyyskyselyn viimeisellä monivalintakysymyksellä haluttiin tietää kokonaisarvosana päiväkodin tuottamasta palvelusta. Vanhemmista 55 prosenttia piti lapsensa hoitoa päiväkodissa erittäin hyvänä. Reilu kolmannes (36 %) piti palvelua hyvänä. Tyydyttävään vaihtoehtoon antoi vastauksensa 9 prosenttia vanhemmista.

Taulukko 9. Vanhempien päiväkodille antamat kokonaisarvosanat lapsensa hoidosta (n=22)

	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Huono
37. Minkä kokonaisarvosanan antaisitte päiväkodille...	55 %	36 %	9 %	0 %	0 %

6.6 Ruusut, risut ja kehittämisideat

Asiakastyytyväisyyskyselyn jokaisen osa-alueen (toimintaympäristö, perushoito, ohjattu toiminta, päiväkodin henkilöstö sekä kasvatuskumppanuus) lopussa oli muutama rivi tilaa vapaalle sanalle. Osa vanhemmista oli hyödyntänyt myös tilan antamalla ruusuja, risuja sekä kehittämisideoita. Olen jo edellä tuonut esille suurimman osan avovastauksista, mutta käyn tässä osiossa läpi loput vastauksista.

Ruusut

Erään kokoviikkoisen perheen vanhemmat antoivat ruusuja siitä, että kiusausjutut on selvitetty hyvin. Heidän mielestään kaikki asiat olivat muutenkin hyvin päiväkodissa. Myös toinen kokoviikkoisen perheen äiti kehui yleisesti ottaen kaikkea erinomaiseksi.

Ruusuja, että vierailevat lähileikkipuistossa ja näitä vierailuja toivomme jatkossakin.”(Osaviikkoinen 5)

”Ruusuja kotiruuasta.” (Osaviikkoinen 8)

*”Ida Valpurin päiväkotia on mielestäni erittäin toimiva. Siellä on ystävällistä henkilökuntaa ja riittävästi virikkeitä lapsille.”
(Kokoviikkoinen 4)*

Risut

Vanhemmat antoivat eniten risuja päiväkotien piha-alueista. Eri vuodenaikoina pihan kuntoon ei oltu tyytyväisiä. Myös päivittäisesti annettava tieto lapsen päivän kulusta koettiin osittain puutteellisena. Tässä ovat loput kehittämistä vaativat palautteet perheiden avovastauksista:

”Ulkoalue: hiekkaa kaikkialla (pitäisi olla rajatut alueet), keväisin ja syksyisin piha lälläkällä, kulkuväylän laatat talvella vaarallisen liukkaat.”(Kokoviikkoinen 9)

”Uusien työntekijöiden esittely puutteellista. Aina ei tiedä onko opiskelija vai jo valmistunut ammattilainen.”(Osaviikkoinen 3)

*”Koululaiset ovat kokeneet koulun alettua (1.lk) huolta siitä, etteivät ole oppineet eskarissa lukemaan kuten moni muu ekaluokkalainen muissa eskareissa, joissa ehkä lukemiseen oppimista painotetaan enemmän.”
(Osaviikkoinen 3)*

Kehittämisideat

Eniten kehittämisideoita tuli päiväkotien toimintaympäristöstä. Muutamissa vastauksissa suositeltiin omakotitalojen remontoimista. Päiväkotien piha-alueisiin tuli

runsaasti kommentteja avovastauksissa. Vanhemmat toivoivat, että piha-alueita hoidettaisiin paremmin ympäri vuoden sekä sinne lisättäisiin uusia aktiviteetteja. Kommentteja tuli niin koko- kuin osaviikkoisiltakin.

”...Pihalla(kin) voisi olla enemmän virikkeitä lapsille kuin pelkkä liukumäki. (Osaviikkoinen 5)

*”Pihalla saisi olla enemmän toimintaa ja tilaa leikkiä.”
(Kokoviikkoinen 5)*

”Piha on keväisin ja syksyisin hyvin märkä ja mutainen. Voisiko pihan kuntoa tällöin tarkistaa?”(Osaviikkoinen 4)

Muutamit vanhemmista toivoivat kehittämistä myös tiedotuksen lisäämiseen. Lasten hoitopäivistä kertomisen vanhemmat toivoivat automaattiseksi. Päiväkotien yleisistä asioista ilmoittamiseen kaivattiin myös kehitettämistä. Erään kokoviikkoisen perheen vanhemmat toivat avoimessa vastauksessa esille, että toivoisivat perinteisiä kirjallisia viestejä suuremmista tapahtumista / muutoksista. Perheiltojen lisäksi osa vanhemmista toivoi pelkästään vanhemmille järjestettäviä vanhempainiltoja. Uusien työntekijöiden esittämistä toivottiin yhdeksi ohjelmanumeroksi näihin perhe- ja vanhempainiltoihin. Erään kokoviikkoisen perheen vanhemmat toivoivat päiväkotiin lisää henkilökuntaa. Heidän mielestään myös henkilökunnan ja vanhempien välillä toteutuva kommunikointi voisi olla myös avoimempaa.

Vaikka yleisesti ottaen päiväkodissa tarjottavaan ruokaan oltiin tyytyväisiä, muutamit vanhemmista toivat kuitenkin kehitysideoita ruokiin liittyen. Lounaat ja välipalat koettiin muutamissa vastauksissa kehittämistä vaativiksi. Aterioista toivottiin monipuolisempia:

”Aterioiden monipuolistaminen (vastaamaan alle kouluikäisten ravintosuosituksia)...” (Kokoviikkoinen 9)

Muutamit vanhemmista toivoivat myös ohjattua toimintaa enemmän niin sisälle kuin uloskin. Eräs perhe painotti erityisesti pienryhmätoimintaa:

”Askartelua ja puuhastelua monipuolisesti lasten kanssa ja vähän pienempiin ryhmiin jakautuneena (osa sisällä / ulkona), jotta työskentely olisi lapselle rauhallisempaa / mieluisampaa.”(Osaviikkoinen 5)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää Ida Valpuri Ky:n asiakkaiden tyytyväisyyttä päivähoidon laatuun. Monivalintaväittämien lisäksi halusin saada avokysymysten kautta myös konkreettisia kehittämisideoita, joiden avulla päiväkodin henkilöstö pystyy tulevaisuudessa kehittämään toimintaansa asiakkaiden toivomaan suuntaan.

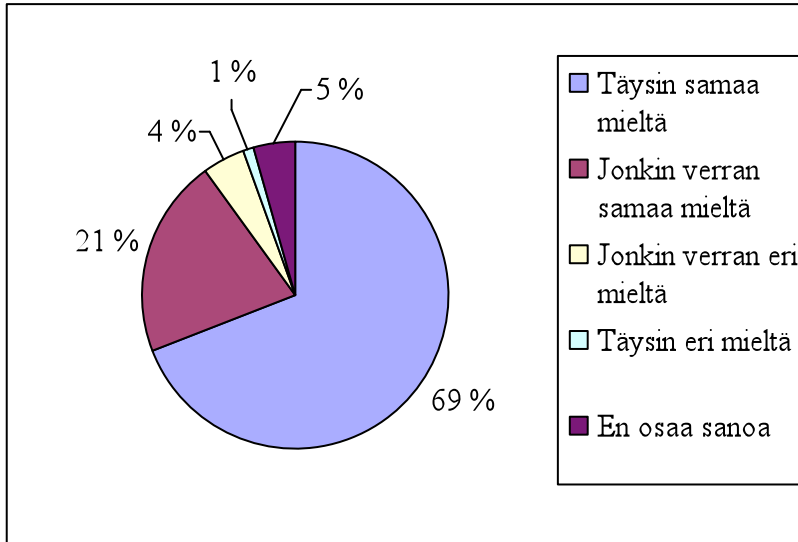
Vanhempien antamien vastausten perusteella varhaiskasvatuksen laatutekijöistä parhaiten toteutuivat välillisesti ohjaavat tekijät. Päiväkodin henkilöstö ja sen kanssa tehtävä yhteistyö saivat erityistä kiitosta. Perheet kokivat, että henkilöstö ottaa hyvin huomioon heidän toiveensa ja kasvatusnäkemyksensä. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman päivittämisessä sekä päiväkodin asioiden ja lapsen päivänkulun tiedottamisessa oli havaittavissa hajontaa.

Prosessi- ja vaikuttavuustekijöiden tulokset olivat myös lähellä välillisesti ohjaavien tekijöiden tulosten kanssa. Vanhemmat kokivat perushoidon ja ohjatun toiminnan yleisesti ottaen laadukkaaksi. Päivittäinen ulkoilu ja mahdollisuus päivälepoon saivat korkeat ja yksimieliset tulokset. Vanhemmat kokivat myös, että heidän lapsensa viihtyy hyvin päiväkodissa ja päiväkotitukee lapsen kasvatusta. Ruuan laadukkuudessa ja lapsen puhtaudesta huolehtimisessa oli havaittavissa lievää hajontaa. Osa vanhemmista ei myöskään osannut sanoa, saiko heidän lapsensa riittävästi läheisyyttä päiväkodissa.

Varhaiskasvatuksen puitetekijät saivat muihin tekijöihin nähden hieman matalammat tulokset. Toimintaympäristön viihtyvyydestä ja siisteydestä oltiin osittain eri mieltä. Avovastauksissa tuli myös runsaasti esille toimintaympäristöön liittyviä kehitysideoita. Henkilökunnan riittävydestä ei oltu yksimielisesti samaa mieltä. Yleisesti ottaen henkilökuntaan oltiin kuitenkin todella tyytyväisiä.

Varhaiskasvatuksen laatutekijöihin liittyviä väittämiä oli asiakastyytyväisyyskyselyssä yhteensä 36. Kyselyyn vastasi 22 perhettä, joten yksittäisiä vastauksia laatutekijöihin nähden tuli yhteensä 792. Täysin samaa mieltä väittämän kanssa - vastauksia tuli yhteensä 547 eli 69 prosenttia. Jonkin verran samaa mieltä – kohtaan vastauksia tuli 166 eli 21 prosenttia. Jonkin verran eri mieltä – kohtaan tuli 34 vastausta, eli 4 prosenttia.

Täysin eri mieltä väittämien kanssa olevia vastauksia tuli 9 eli prosentin verran ja En osaa sanoa – kohtaan tuli 36 vastausta eli 5 prosenttia. Seuraava kuvio havainnollistaa koko kyselyn vastauksia prosentteina.



Kuvio 2. Koko kyselyn vastaukset prosentteina yhteensä (n=792)

Vertailin analysoinnin loppuvaiheessa osa- ja kokoviikkoisten perheiden monivalintavastauksia keskenään. Tein itselleni taulukon kaikista tuloksista ja katsoin, mitkä väittämät saivat eniten ”Täysin samaa mieltä” olevia vastauksia näissä kahdessa vastaajaryhmässä. Yleisesti ottaen molempien ryhmien vastauksissa toteutuivat parhaiten varhaiskasvatuksen prosessitekijät. Kaikki osaviikkoiset olivat täysin tyytyväisiä siihen, että työntekijöiden ja lasten välinen vuorovaikutus on ystävällistä sekä päiväkodissa järjestettävään ulkoilun määrään. Osaviikkoisten perheiden vanhemmat olivat tyytyväisiä myös ruuan laadukkuuteen, henkilökunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön sekä toiminnan sisältöön ja laatuun. Kokoviikkoisten perheiden vanhemmat olivat täysin tyytyväisiä päiväkodissa järjestettävään ulkoiluun. Kokoviikkoiset olivat tyytyväisiä myös lasten oppimisiin uusiin taitoihin päiväkodissa, päiväkodin aukioloaikoihin sekä lapsensa viihtymiseen päiväkodissa.

Osaviikkoiset toivat avovastauksissa esille mm. ohjattua toimintaa sekä lapsiryhmän kokoa risujen ja ruusujen merkeissä. Avovastauksissa kokoviikkoisten perheen vanhemmat ottivat eniten kantaa toimintaympäristöön; piha-alueen huonoon kuntoon sekä omakotitalojen soveltumisesta päiväkotikäyttöön. Kehittämistoimenpiteitä

vaativien vastausten joukossa oli toki myös kiitosta saavia kommentteja. Yleisesti ottaen asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että Ida Valpuri Ky:n asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä lastensa päivähoidon laatuun. Mitään suurempia eroja ei tulosten perusteella havaittu osa- ja kokoviikkoisten perheiden vastauksissa.

8 POHDINTA

Varhaiskasvatuksen laatuun vaikuttavat useat erilaiset tekijät. Laatu ei mielestäni muodostu yksittäisestä alueesta tai toiminnasta vaan laajemmasta kokonaisuudesta. Kun palvelun käyttäjiltä kysytään tyytyväisyyttä eri osa-alueisiin, voidaan tulosten perusteella muodostaa kokonaiskuva tyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyysmittauksen jälkeen toimintaa on helpompi muuttaa palvelun käyttäjien toivomaan suuntaan. Muuttuvassa yhteiskunnassa palvelun laadun mittaaminen, alalla kuin alalla on tärkeää, jotta asiakkaat pysyisivät mahdollisimman pitkään palvelun käyttäjinä. Tämä pätee mielestäni myös päivähoitoalalla. Ajattelisin näin, että lapselle olisi suotuisampaa saada olla päivähoitossa samassa hoitopaikassa mahdollisimman pitkään. Jotta asiakkaat pysyisivät saman palvelun äärellä mahdollisimman pitkään, asiakastyytyväisyyskyselyn teettäminen säännöllisin väliajoin voi olla merkittävä tekijä pidempiaikaisen hoitopaikan suhteen.

Asiakastyytyväisyyskyselyni vastausprosentiksi tuli 58, joka oli mielestäni hyvä. Alussa toki odotin suurempaa vastausprosenttia. Ida Valpuri ja Pikku-Iida ovat kohtalaisen pieniä päiväkoteja ja vanhempien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Ajattelin tällä olevan vaikutusta siihen, että vanhemmat vastaavat kyselyyn mielellään. Ajattelin myös, että tulokset ovat varmasti suurimmaksi osaksi positiivisia ja näin asia olikin. Ne perheet, jotka eivät pidä lapsensa päivähoitoa laadukkaana, vaihtavat usein hoitopaikkaa. Suoritin opinnäytetyön alkuvaiheessa harjoittelua Ida Valpuriin, joten ajattelin silläkin olevan osuutta vanhempien vastausaktiivisuuteen.

Olen noudattanut opinnäytetyössäni tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja eli rehellisyyttä ja yleistä tarkkuutta ja huolellisuutta. Olen ottanut muiden tutkijoiden työt asianmukaisella tavalla huomioon kunnioittaen heidän tekemää työtään ja viitaten niihin tekstissäni asianmukaisella tavalla. Tutkielmani alkuvaiheessa hain tarvittavat tutkimusluvut; hankkeistussopimuksen ja tutkimuslupalomakkeen työlleni. Tutkielmani aineisto ei ole ollut muiden kuin minun katseltavissani ja opinnäytetyöni ollessa valmis, hävitän aineiston asianmukaisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Saatujen tulosten perusteella ei voida tehdä yleistyksiä, sillä otos on pieni ja toteutettu vain kerran. Tämä tutkimus osoittaa, miten vanhemmat kokevan päivähoiton laadun tällä hetkellä. Päiväkodin arjessa tilanteet ovat nopeasti muuttuvia, jotka voivat näin ollen muuttaa myös vanhempien mielipiteitä ja käsityksiä. Tämänkin vuoksi vastaavanlaisia tutkimuksia olisi hyvä teettää säännöllisin väliajoin. En tuo aineistossa ilmi päiväkotien yksikkökohtaisuutta anonyymisuojan vuoksi. Koen kuitenkin, että tulokset antavat tarpeeksi luotettavan kuvan päivähoiton laadusta näissä päiväkodeissa. Mielestäni tällainen kyselylomake ajoi sen asian, mitä lähdin tavoittelemaan. Sain kartoitettua niitä asioita, joihin vanhemmat joko olivat tai eivät olleet tyytyväisiä. Myös kehittämideoita tuli esille. Opinnäytetyön jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista kartoittaa myöhemmin kaikkien iiläisten päiväkotien (niin yksityisten kuin kunnankin) asiakastyytyväisyyttä ja koota yleisesti näkemys Iissä järjestettävän päivähoiton laadusta.

Opinnäytetyöni on edennyt alkukankeudesta huolimatta vauhdilla. Prosessin aikana olen kokenut useita sellaisia hetkiä, jolloin on ollut inspiraatiota viedä työtä vauhdilla eteenpäin. Toisinaan on kuitenkin ollut aikoja, jolloin olen jättänyt työn kokonaan taka-alalle. Koen näistä vaiheista olleen kuitenkin hyötyä. Muutoin työ olisi saattanut olla haastavampi, jos sitä olisi pyrkinyt joka päivä työstämään.

Olen tyytyväinen tähän, mitä olen saanut aikaiseksi. Koin haasteellisuutta aiheen rajaamisessa ja teoriaosuuden valitsemisessa. Alkuun oli tärkeää tietää, mitä asioita teoriaosuudessa käsittelee, joita linkittää myöhemmin kyselylomakkeeseen. Kyselylomakkeen suunnittelemisen koin mukavimmaksi vaiheeksi ja sen tekeminen oli kohtuullisen helppoa. Nyt jälkeenpäin olisin muuttanut kyselylomaketta toisenlaisiin kategorioihin. Analysointivaihe olisi ollut helpompaa, jos olisin kategorisoinut kyselylomakkeen väittämät varhaiskasvatuksen laatutekijöiden mukaan. Analysointivaiheessa jouduin paloitlemaan kyselylomakkeen väittämät irrallisiksi ja sijoittamaan ne uudelleen laatutekijöiden mukaan.

Opinnäytetyöni ollessa valmis, toivoisin, että Ida Valpuri Ky:n henkilökunnalla olisi mahdollisuus käydä vastaukset kohta kohdalta läpi. Uskon, että tämän työn kautta henkilökunta pääsee paremmin kehittämään päivähoiton toimintaa organisaatiossaan. Toivon myös, että päiväkotiyritys saisi tulevaisuutta ajatellen kipinän asiakastyytyväisyyskyselyn teettämiseen tietyn vuosiväliajoin, perheiden vaihtuessa

päiväkodeissa. Suuret kiitokset Ida Valpuri Ky:n johtajille siitä, että annoitte minulle tähän työhön mahdollisuuden. Toivottavasti tuloksista on teille hyötyä. Erityiskiitokset myös ohjaaville opettajilleni Susanna Helavirralle ja Seija Järvelle tärkeästä ohjauksesta.

”Laadukas varhaiskasvatus on edellytys lapsen tasapainoiselle kehitykselle ja hyvälle elin-ikäiselle oppimiselle” (Järvinen ym. 2009, 6).

LÄHTEET

- Alila, Kirsi & Parrila, Sanna 2004. Laadunhallinnan perusteita ja menetelmiä varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:17. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Anttonen, Kari 2006. Yksityinen päivähoito ketjuuntuu vauhdilla. Hakupäivä 26.3.2013. <<http://www.taloussanomat.fi/yrittaja/2006/10/31/yksityinen-paivahoito-ketjuuntuu-vauhdilla/200619261/137>>
- Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239.
- Hujala, Eeva & Fonsén, Elina 2011. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa Hujala, Eeva & Turja, Leena (toim.) 2011. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Juva: PS-kustannus. 312-327.
- Hujala, Eeva & Parrila, Sanna & Lindberg, Päivi & Nivala, Veijo & Tauriainen, Leena & Vartiainen Pirkko 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulu: Oulun Yliopistopaino, Varhaiskasvatuskeskus.
- Hujala, Eeva & Puroila, Anna-Maija & Parrila-Haapakoski, Sanna & Nivala, Veijo 1998. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Järvinen, Mervi & Laine, Anne & Hellman-Suominen, Kirsi 2009. Varhaiskasvatusta ammattitaidolla. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Kalliala, Marjatta 2012. Lapsuus hoidossa? Aikuisten päätökset ja lasten kokemukset päivähoidossa. Helsinki: Gaudeamus.
- Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Juvenes Print.
- Kaskela, Marja & Kekkonen, Marjatta 2007. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta – Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Vajaakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Neitola, Marita 2010. Mikä pitää varhaiserityisopettajan alalla – Varhaiskasvatuksen laatutekijät ja työhyvinvointi. Teoksessa Turja, Leena & Fonsén, Elina (toim.) 2010. Suuntana laadukas varhaiskasvatus. Professori Eeva Hujalan matkassa. Juvenes Print, Tampere. 153-170.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2002. Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:9. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ojala, Sanna 2008. Asiakastytyväisyystutkimus Ritolantien ja Kauppatien päiväkotien laadusta. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Parrila Sanna 2004. Laatu päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Teoksessa Ruokolainen, Risto & Alila, Kirsi (toim.) 2004. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6. 69-76.
- Rantanen, Hannu 2004. Päiväkodista hoitopaikka. Hakupäivä 26.3.2013. <<http://www.mukulax.fi/hoitopaikkainfo/paivakotiin.htm>>
- Ruokolainen, Risto & Alila, Kirsi 2004. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6.
- Salmensuu, Heidi 2011. Lapset ja vanhemmat laatua arvioimassa – Asiakastytyväisyystutkimus yksityisen Luonto- ja ympäristöpäiväkoti Aurinkotuulen asiakkaille. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Päivähoito on hoitoa, kasvatusta ja opetusta. Hakupäivä 26.3.2013. <http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/paivahoito>

- Tornberg, Inkeri & Tornberg, Maria 2010. Ida Valpuri Ky:n päivähoidon varhaiskasvatussuunnitelma.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkaus-epäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Hakupäivä 15.4.2013. <<http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje>>
- Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005. Stakes oppaita 56. Saarijärvi: Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Veini, Mervi 2011. Laatu. Laadunhallinnan lyhyt oppimäärä. Hakupäivä 28.3.2013. <<http://www.veini.net/laatu.html>>

LIITELUETTELO

Liite 1. Saatekirja

Liite 2. Kyselylomake

Saatekirje

Liite 1

5.2.2013

SAATEKIRJE

Asiakastyytyväisyyskysely päivähoiton laadusta Ida Valpuri Ky:n lasten vanhemmille.

Hyvät vanhemmat!

Olen sosionomi (AMK) -opiskelija Kemi-Tornion ammattikorkeakoulusta. Teen tällä hetkellä organisaatioharjoittelun Ida Valpuriin. Harjoitteluni ohessa työstän opinnäytetyötä, jossa kartoitan Ida Valpurin ja Pikku-Iidan asiakkaiden tyytyväisyyttä päivähoiton muotoon ja sen laatuun. Työni valmistuu kevään 2013 aikana ja se julkaistaan osoitteessa www.theseus.fi. Toimitan päiväkoteihin valmiin opinnäytetyön sekä lyhyen tiivistelmän. Tiivistelmä tulee vanhempien nähtäväksi blogiin.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja se tapahtuu nimettömänä. Pyydän palauttamaan kyselylomakkeen päiväkodin eteisessä olevaan laatikkoon. Lomakkeen viimeinen palautuspäivä on perjantaina 15.2.2013. Kyselyn vastaukset käsittelen luottamuksellisesti, eikä vastaajaa voi tunnistaa jälkikäteen. Hävitän lomakkeet asianmukaisesti työni valmistuttua.

Vastauksesi on todella arvokas lapsesi päivähoiton laadun kehittämisen kannalta. Toivon saavani paljon vastauksia, sillä ne ovat myös tärkeä osa opinnäytetyötäni.

Kiitän jo etukäteen osallistumisestanne!

Talvisin terveisin

Tiia Siurua

Sosionomi-opiskelija

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu

Sähköpostiosoite: tiia.siurua@edu.token.fi

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY
IDA VALPURI KY:N LASTEN VANHEMMILLE**

Ympyröikää mielipidettänne vastaava vaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varattuun tilaan.

TAUSTATIETOJA

1. Kyselyyn vastaa

- a) äiti
- b) isä
- c) äiti ja isä yhdessä
- d) joku muu, kuka? _____

2. Lapsenne hoito on a) kokoviikkoista b) osaviikkoista

Seuraavaksi on esitetty lapsesi päivähoitoon liittyviä väittämiä. Pohdi, miten hyvin ne toteutuvat lapsenne ja perheenne kohdalla. Ympyröi sopivin numero.

4 = Täysin samaa mieltä

3 = Jonkin verran samaa mieltä

2 = Jonkin verran eri mieltä

1 = Täysin erimieltä

Valitse EOS = En osaa sanoa, mikäli sinulla ei ole mielipidettä tai kokemusta kysyttävästä asiasta. Kunkin osa-alueen loppuun voi halutessaan antaa kehuja / kehitettävää.

TOIMINTAYMPÄRISTÖ	Täysin		Täysin		En osaa sanoa
	samaa mieltä		eri mieltä		
3. Aukioloajat vastaavat tarpeitamme	4	3	2	1	EOS
4. Lapsemme päiväkotiryhmä on sopivankokoinen.....	4	3	2	1	EOS
5. Lapsemme käytössä olevat leikkivälineet ovat monipuolisia.....	4	3	2	1	EOS
6. Päiväkodin tilat ovat					
a) turvalliset.....	4	3	2	1	EOS
b) viihtyisät.....	4	3	2	1	EOS
c) siistit.....	4	3	2	1	EOS
7. Olemme tyytyväisiä toimintaympäristöön.....	4	3	2	1	EOS

Ruusuja / risuja liittyen toimintaympäristöön: _____

PERUSHOITO	Täysin		Täysin		En osaa sanoa
	samaa mieltä		eri mieltä		
8. Ruoka on laadukasta.....	4	3	2	1	EOS
9. Päiväkodissa on riittävästi ulkoilua...	4	3	2	1	EOS
10. Lapsemme ulkovaatetuksesta huolehditaan asianmukaisesti (haluamallanne tavalla).....	4	3	2	1	EOS
11. Lapsellamme on mahdollisuus päivän aikana riittävään lepoon / uneen.....	4	3	2	1	EOS
12. Lapsemme saa päiväkodissa riittävästi läheisyyttä (esim. syliä halutessaan).....	4	3	2	1	EOS
13. Työntekijöiden ja lasten välinen vuorovaikutus on ystävällistä.....	4	3	2	1	EOS

	Täysin samaa mieltä		Täysin eri mieltä		En osaa sanoa
14. Päiväkodissa huolehditaan lapsemme puhtaudesta hyvin (käsienspesu, käsidesi, kuivitus jne.).....	4	3	2	1	EOS
15. Olen tyytyväinen perushoidon laatuun.....	4	3	2	1	EOS

Ruusuja / risuja liittyen perushoittoon (pukeutuminen/riisuutuminen, ruokailu, ulkoilu, lepoaika ja hygienia): _____

	Täysin samaa mieltä		Täysin eri mieltä		En osaa sanoa
--	------------------------	--	----------------------	--	---------------

OHJATTU TOIMINTA

(mm. liikunta, musiikki ja kädentaidot)

16. Toiminta on lapsilähtöistä (toimitaan lapsen parasta ajatellen, ikäkausihuomioiden).....	4	3	2	1	EOS
17. Lapsemme oppii uusia asioita / taitoja päiväkodissa.....	4	3	2	1	EOS
18. Lapsemme viihtyy päiväkodissa....	4	3	2	1	EOS
19. Toiminta on monipuolista.....	4	3	2	1	EOS
20. Toiminnan sisältö ja laatu ovat vastanneet odotuksiamme.....	4	3	2	1	EOS
21. Lapsellamme on päivittäin tilaa omaehtoiselle (vapaalle) leikille.....	4	3	2	1	EOS
22. Olemme tyytyväisiä päiväkodin tarjoamaan esiopetukseen.....	4	3	2	1	EOS
23. Olemme tyytyväisiä päiväkodin tarjoamaan ohjattuun toimintaan.....	4	3	2	1	EOS

Ruusuja / risuja liittyen päiväkodin ohjattuun toimintaan (liikunta, musiikki, kädentaidot...)

PÄIVÄKODIN HENKILÖSTÖ	Täysin samaa mieltä		Täysin eri mieltä		En osaa sanoa
	4	3	2	1	
24. Päiväkodissa on tuttu henkilökunta...	4	3	2	1	EOS
25. Henkilökuntaa on mielestäni riittävästi.....	4	3	2	1	EOS
26. Henkilökunta on ammattitaitoista...	4	3	2	1	EOS
27. Meidän ja päiväkodin henkilökunnan välillä vallitsee keskinäinen luottamus...	4	3	2	1	EOS
28. Yhteistyö on sujuvaa.....	4	3	2	1	EOS
29. Olemme tyytyväisiä päiväkodin henkilöstöön.....	4	3	2	1	EOS

Ruusuja / risuja liittyen päiväkodin henkilöstöön:

KASVATUSKUMPPANUUS	Täysin samaa mieltä		Täysin eri mieltä		En osaa sanoa
	4	3	2	1	
30. Lapsemme omaa varhaiskasvatussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti henkilökunnan kanssa.....	4	3	2	1	EOS
31. Perheemme toiveet ja kasvatusnäkemykset otetaan huomioon.....	4	3	2	1	EOS
32. Tiedotus on ajankohtaista (blogi, ilmoitustaulu).....	4	3	2	1	EOS

33. Saamme sopivasti tietoa

henkilökunnalta lapsemme päivästä..... 4 3 2 1 EOS

Täysin
samaa mieltä

Täysin
eri mieltä En osaa sanoa

34. Koemme, että päiväkotitukee lapsemme

kasvatusta..... 4 3 2 1 EOS

35. Koemme kuukausittain järjestetyt

perheillat hyödyllisiksi..... 4 3 2 1 EOS

36. Olemme tyytyväisiä

kasvatuskumppanuuteen..... 4 3 2 1 EOS

Ruusuja / risuja liittyen kasvatuskumppanuuteen: _____

37. Minkä kokonaisarvosanan antaisitte päiväkodille lapsenne hoidosta?

Ympyröikää sopivin vaihtoehto.

5	4	3	2	1
Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Huono

Lopuksi voitte antaa palautetta mistä tahansa asiasta. Mikä on toiminut hyvin ja missä on vielä kehitettävää? Onko jokin asia jäänyt harmittamaan tai epäselväksi?

Onko jotakin sellaisia asioita, mitä toivoisitte jatkossa enemmän tai vähemmän? _____

KIITOS VASTAUKSESTANNE!