

"VANHEMMILLA ON OIKEUS KYSYÄ NEUVOA JA MI-
NULLA ON VELVOLLISUUS VASTATA."

Varhaiskasvatushenkilöstön kokemuksia palveluohjaukselli-
sesta työotteesta ja sen kehittämisestä

Tuire Rosenqvist,
Opinnäytetyö,
Syksy 2014
Diakonia-ammattikorkeakoulu,
Sosiaalialan koulutusohjelma,
Lasten, nuorten ja perheiden
hyvinvointi
Sosionomi (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Rosenqvist, Tuire. "Vanhemmilla on oikeus kysyä neuvoa ja minulla on velvollisuus vastata." Varhaiskasvatushenkilöstön kokemuksia palveluohjauksellisesta työtoteesta ja sen kehittämisestä. Pori, syksy 2014. 65 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin tukeminen, Sosionomi (YAMK).

Lapsen ja perheen hyvinvoinnille on olennaista laadukas varhaiskasvatus. Varhaiskasvatuspalveluissa korostetaan yhä enemmän pedagogisen työn ohella perheiden tukemista. Asiakkaana nähdään koko perhe ja laadukkaana varhaiskasvatuksen perustana on kasvatuskumppanuus. Yhteistyö ja avoin vuorovaikutus vanhempien kanssa ovat edellytyksenä kasvatuskumppanuuden toteutumiselle. Lapsiperheiden palveluiden tunnistaminen ja yhteiskunnallinen osaaminen auttavat työntekijää toteuttamaan laadukasta varhaiskasvatusta ja kasvatuskumppanuutta.

Tämän opinnäytetyön taustalla oli omakohtainen näkemys palveluohjauksellisen työtöteen merkittävydestä kasvatuskumppanuuden osana. Tutkimus on sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen. Henkilökunnan näkemyksiä kerättiin puolistrukturoidulla kyselyllä ja osa tutkimusaineistosta on esitetty tilastollisia menetelmiä käyttäen. Tutkimuksen aineisto kerättiin Porin kaupungin päiväkotien henkilökunnalle suunnatulla kyselylomakkeella, jonka avulla koottiin henkilökunnan näkemyksiä palveluohjauksellisesta työtoteesta. Tutkimuksen tavoitteena oli koota info-opas palveluohjauksellisen työn tueksi. Tutkimusaineiston analysointiin käytettiin ristiintaulukoinnin lisäksi sisällönanalyysia ja teemoittelua.

Tutkimustuloksissa vastaajat kuvasivat omaa osaamistaan ja kokemuksiaan palveluohjauksellisesta työtoteesta. Vastaajien mielestä vanhempien ohjaus ja neuvonta on helppoa, koska kysymykset koskevat pääsääntöisesti arkipäiväisiä asioita. Vastauksia perusteltiin työkokemuksen tuomalla tietotaidolla. Kehittämiskysymyksen vastauksissa esille nousi koulutukset, info-kansio sekä vertaiskeskustelut. Annettujen vastausten perusteella voidaan tutkimuksen tavoitteiden katsoa saavutetuiksi, sillä tutkija on kehittämis ehdotusten ja esille nousseiden teemojen myötä koonnut info-oppaan työntekijöiden arkityön tueksi.

Avainsanat: varhaiskasvatus, kasvatuskumppanuus, palveluohjaus

ABSTRACT

Rosenqvist, Tuire. "Parent's Have Rights to Ask and I Have Obligation to Answer." Early Childhood Education Employees Experiences of Case Management as a Working Method and Its Development. 65 p., 2 appendices. Language: Finnish. Pori, autumn 2014.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Supporting the Well-being of the Children, Youth and Families. Degree: Master of Social Services.

High quality in early childhood education is important for the well-being of children and families. In early childhood education the support of families is underlined increasingly in addition to pedagogy. The whole family is the customer and the basis of high quality childhood education is the educational partnership. The educational partnership requires cooperation and open interaction with parents. The recognition of services for families with children and sociological knowledge will help employees to accomplish high quality in early childhood education and educational partnership.

Researchers own opinion about the importance of case management as a working method in educational partnership was the ground for the thesis. Research was as well as qualitative and quantitative. Employees answers were collected with half-structured survey and part of the results were presented with statistical methods. Research accomplished by sending a survey to every kindergarten in Pori. The aim was to get experiences of case management as a working method from the workers and of the basis of their experiences to gather a information guide to support the working. The research data analyzed in addition to crossing, by using content analysis and thematising.

The respondent described their own knowledge's and experiences of case management working method in the results of research. The guidance and advice of parents were seen easy by the respondents, because the questions concerned usually everyday things. The answers were justified with the knowledge of work experience. In the surveys development question, respondents underlined for education, information guide, peer support and discussions. By the answers the main goals of the survey can be seen fulfilled. I have gathered the information guide for employees to support their everyday work.

Keywords: early childhood education, educational partnership, case management

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

2 VARHAISKASVATUS KOKO PERHEEN PALVELUNA	8
2.1 Kasvatuskumppanuus varhaiskasvatuksen ytimessä.....	9
2.2 Sosionomin osaaminen perhelähtöisen varhaiskasvatuksen toteuttajana	12
3 VARHAISKASVATUS PORIN KAUPUNGISSA	16
4 PALVELUOHJAUKSELLINEN TYÖOTE VARMISTAMASSA KASVATUKUMPPANUUDEN TOTEUTUMISTA.....	18
4.1 Palveluohjauksen lähtökohdat	19
5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	26
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUMINEN.....	28
6.1 Tutkimuksen tausta ja tutkimuskysymykset	29
6.2 Tutkimuksen kohderyhmä.....	31
6.3 Kysely aineistonkeruumenetelmänä	31
6.4 Aineiston analysointi	34
6.5 Aineiston luotettavuus.....	35
7 TUTKIMUSTULOKSET	36
7.1 Tutkimukseen vastanneiden perustiedot	36
7.2 Työntekijöiden kokemuksia palveluohjauksellisesta työotteesta.....	38

7.3 Työntekijöiden kehittämissuhteita palveluohjaukselliseen työtteeseen	45
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	47
LÄHTEET.....	52
LIITE 1	55
LIITE 2	57

JOHDANTO

Varhaiskasvatus on vuosien saatossa muuttanut paljon muotoaan. Päivät eivät enää kulu opettajajohtoisten tuokioiden parissa, vaan päiviä sävyttävät erilaiset teemat sekä lapsikohtainen työn suunnittelu. Työhön lisäsävyä tuovat monimuotoisten perhekuvioiden lisääntyminen, erityistä tukea tarvitsevat lapset sekä vanhemmat, joiden tietämys omista ja lapsensa oikeuksista on kasvanut. Päivähoidon henkilökunta ei ole vanhempien silmissä enää kaikkietäväää vaan työtä pyritään tekemään kasvatuskumppanuudessa vanhempien kanssa.

Jokaisen lapsen henkilökohtaisen kasvun ja kehityksen tueksi pyritään löytämään juuri ne elementit, joilla pystytään turvaamaan oppiminen. Henkilökohtaisten varhaiskasvatussuunnitelmien rinnalle on jokaiseen päivähoitoryhmään laadittu henkilökunnan toimesta ryhmän varhaiskasvatussuunnitelma, jonka avulla toimintaa voidaan ohjata oikeaan suuntaan, kunkin lapsen vahvuudet ja heikkoudet huomioiden. Suuret ryhmäkoot aiheuttavat haastetta, jotta henkilökunnan aika päivästä ei menisi kirjallisiin töihin, vaan heidän aikansa kuluisi siellä missä se on tärkeintä eli lasten parissa.

Sosionomin (AMK) perusopinnojen aikana sekä erityisesti ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittaessani ennaltaehkäisyyn ja yhteiskunnallisen osaamisen tärkeys ovat herättäneet minussa suurta kiinnostusta. Työskennellessäni lastentarhanopettajana koen, että koko perhe tulee nähdä kokonaisuutena ja näin ollen asiakkaana ei ole vain lapsi, vaan koko perhe. Perheen sisäiset suhteet ja kotona sujuva arki vaikuttavat lapseen ja hänen kokemuksiinsa. Tämän vuoksi työtä tehdään perheen, eikä ainoastaan päivähoitossa olevan lapsen kanssa. Päivähoito on osa palvelukokonaisuutta, joiden piiriin lapsiperheet kuuluvat. Tämän vuoksi on mielestäni tärkeää nähdä hallintokuntien välinen yhteistyö ja palveluiden saatavuuden merkitys perheille. Päivähoidon työntekijät kohtaavat perheet ja lapsen päivittäin, jonka vuoksi on tärkeää, että heille tutut ihmiset osaavat neuvoa ja opastaa heitä ongelmallisissa tilanteissa ja näin ollen tiedostavat oman palveluohjauksellisen työotteensa merkityksen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Porin kaupungin varhaiskasvatuksen henkilökunnan kokemuksia palveluohjauksellisesta työotteesta sekä heidän näkemyksiään vuorovaikutuksesta lasten vanhempien kanssa. Tutkimuskohteena on ollut Porin kaupungin päiväkotien henkilökunta ja kyselyn olen lähettänyt kaikkiin Porin kaupungin päiväkoteihin. Aineiston olen kerännyt puoli-strukturoidulla kyselyllä, johon olen käyttänyt avoimia sekä monivalinta kysymyksiä. Kysymykset olen lähettänyt henkilökunnalle sähköpostilla. Opinnäytetyön aihe on muotoutunut työskennellessäni viimeiset viisi vuotta varhaiskasvatuksessa lastentarhanopettajana. Keskustelut ja mielipiteiden vaihto kollegoiden kanssa ovat auttaneet ymmärtämään, että varhaiskasvatuksen henkilökunnan kokemusten kartoittaminen palveluohjauksellisesta työotteesta on eriarvoisen tärkeää ja antaa tietoa, jotta osaamista voidaan kehittää. Kehittämällä henkilökunnan osaamista, voidaan varhaiskasvatuksen laatua parantaa ja samalla yhteistyö vanhempien ja eri toimijoiden välillä voidaan saada hedelmällisemmäksi. Lisäksi kyselyn avulla henkilökunnan tietoisuutta omasta osaamisestaan sekä sen palveluohjauksellisesta työotteesta pystytään parantamaan. Tämän opinnäytetyön tekemisen myötä haluni kehittää varhaiskasvatuspalveluita on vahvistunut entisestään. Asiantuntijuuteni avulla toivon voivani olla avuksi omassa työyhteisössäni sekä koko organisaatiossa.

Tutkimusraportissa lähdetään liikkeelle varhaiskasvatuspalveluiden kuvaamisella koko perheen palveluna, jonka jälkeen on kuvattu varhaiskasvatusta Porin kaupungissa. Raportissa on esitelty palveluohjausta käsitteenä, sekä työtapana varhaiskasvatuksessa. Tutkimusraportti etenee tutkimuksen taustan, -kohderyhmän ja tutkimuskysymysten esittelyllä, jonka jälkeen on käsitelty aineistonkeruu menetelmä; kysely sekä aineiston analysointimenetelmät. Raportin lopussa olen esitellyt tutkimustulokset, johtopäätökset sekä työn tekemiseen ja tuloksiin kohdistuvan pohdinnan. Liitteinä työssä on kyselylomake sekä kyselyn vastausten pohjalta luotu info-opas.

2 VARHAISKASVATUS KOKO PERHEEN PALVELUNA

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut raportin Varhaiskasvatus vuoteen 2020 - Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan loppuraportti (2008), joka käsittelee varhaiskasvatuksen palvelurakennetta, ohjausjärjestelmää, henkilöstöä, tutkimusta ja kehittämistä. Raportin lähtökohtana on lapsen hyvinvoinnin edistäminen varhaiskasvatuksessa ja varhaiskasvatuksen aseman vahvistaminen yhteiskunnassa. Lähtökohtaa tukemaan on luotu visio vuoteen 2020 ja toimenpiteet sen toteuttamiseksi.

Lapsen ja perheen hyvinvoinnille on olennaista laadukas varhaiskasvatus. Asiakkaan näkökulmasta tärkeää on, että he saavat päivähoitoa tarvitsemassaan muodossa ja tarpeidensa mukaisesti. Lisäksi hoitomatkan pituuden tulisi olla kohtuullinen. Lapsen kannalta on tärkeää, että hoitosuhde on pysyvä, mikä auttaa tukemaan lapsen kokemusta jatkuvuudesta. Lapset ovat kasvava sukupolvi, jonka kehitys ja varttuminen tulee turvata. Tämän vuoksi lapsiperheiden hyvinvoinnista tulee huolehtia ja perheille tarjottavien varhaiskasvatuspalveluiden tulee olla laadukkaita ja monipuolisia. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2007:72, 33.)

Tulevaisuuden vanhemmat toivovat yksilöllistä ja joustavaa palvelua ja tämän myötä myös asiakkaan elämäntilanteeseen sopivia varhaiskasvatuspalveluita ja päivähoitoratkaisuja. Palvelua tulee olla saatavilla eri puolilla kuntaa, erilaisia hoitomuotoja tulee tarjota ja erilaisiin hoitoaikoihin tulee olla tarjolla sopivaa toimintaa. Erityisen tuen tarpeiden lisääntyminen, tuen muotojen kehittyminen, monikulttuurisuuden lisääntyminen ja perheiden monimuotoistuminen luovat paineita varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Varhaiskasvatuspalveluissa korostuu tulevana vuosina yhä enemmän, pedagogisen työn rinnalla, perheiden tukeminen ja yhteisöllisyyttä korostavat tehtävät. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2007:72, 34-35).

2.1 Kasvatuskumppanuus varhaiskasvatuksen ytimessä

Valtakunnallisessa varhaiskasvatuksen perusteissa (Stakes, 2005:56, 31) vanhempien ja varhaiskasvatushenkilöstön välinen kasvatusyhteistyö linjataan kasvatuskumppanuudeksi. Kasvatuskumppanuus velvoittaa henkilökunnan ottamaan asiakasperheiden näkemykset ja mielipiteet huomioon työssään. Pysyvä ja hyvässä yhteistyössä toimiva kasvatuskumppanuus auttaa ennaltaehkäisevässä perhetyössä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2007:72, 35.)

Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa (2007:72) varhaiskasvatuksen palvelurakenteiden visioon on kirjattu, se että perheille tarjotaan laadukasta ja monipuolista varhaiskasvatusta. Perheillä on mahdollisuus osallistua erimuotoisiin varhaiskasvatuspalveluihin ja palvelut ovat alueellisesti kattavia sekä yli kuntarajojen käytössä. Raportissa korostetaan perheiden valinnan mahdollisuutta, sekä kaikkien perheiden tasavertaisuutta hoitaa lasta kotona tai kunnallisen varhaiskasvatuksen piirissä. Visioon on kirjattu, että varhaiskasvatuspalveluiden eri muodot on selkiytyneet ja jokaisessa kunnassa on tarjolla myös avoimia varhaiskasvatuspalveluita.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa mainitaan kasvatuskumppanuus, jolla tarkoitetaan, että vanhemmat ja kasvatushenkilöstö sitoutuvat toimimaan yhdessä lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi. Kasvatuskumppanuuden yhtenä tavoitteena on tunnistaa mahdollisimman varhain lapsen jollakin kasvun, kehityksen tai oppimisen osa-alueella esiin nouseva mahdollinen tuen tarve ja luoda yhdessä suuntaviivat toiminnalle lapsen tukemiseksi. Myös ongelmatilanteissa yhteistyölle tulee luoda kasvatuskumppanuuden ilmapiiri. (Heikkilä, Välimäki & Ihalainen, 2007, 32.)

Perheen ja päivähoidon yhteistyötä on pidetty kasvatuksena kulmakivenä koko päivähoitohistorian ajan. Yhteistyön orientaatio on kuitenkin vaihdellut aikakaudesta ja vallalla olevasta kasvatustajatteluista riippuen. Fröbeliläisen kasvatustajattelun alkujuuret korostivat kotien kasvatustyön tukemista. Perheiden kanssa tehtävä yhteistyö oli itsestäänselvyys aina 1960-1970-luvuille asti, mutta 1970-luvun taloudellisen nousukauden myötä yhteistyö perheiden kanssa jäi

taka-alalle. (Hujala-Huttunen & Nivala, 1996, 34.) 1970-luvulla vanhempien ohjauksessa ja neuvonnassa saavutettiin hyviä tuloksia, mutta tästä huolimatta yhteistyö nähtiin ongelmallisena. Moderni näkemys yhteistyöstä huoltajien ja henkilökunnan välillä edellyttää tasavertaista suhdetta, tämän vuoksi neuvonta koettiin hierarkkisena ja ongelmallisena. (Hujala-Huttunen & Nivala, 1996, 38.)

Vanhempien mahdollisuudet vaikuttaa päivähoitokasvatukseen on pyritty takaamaan osallistavalla yhteistyöllä. Osallistava yhteistyö on perustunut vuorovaikutukseen, jossa molempien osapuolien asiantuntijuutta arvostettiin. Useat vanhemmat tarvitsivat kuitenkin kasvatuksellista kumppanuutta. Vuorovaikutuksellinen kumppanuus ja tukea korostava yhteistyö pyrki korostamaan vanhemmuuden ja ammattikasvattamisen vastuun jakamista. Oletuksena oli, että vanhempien ja henkilöstön vuorovaikutus on ehto johdonmukaisuuden toteutumiseksi. (Hujala-Huttunen & Nivala, 1996, 39-40.)

Kasvatuskumppanuus voidaan ymmärtää yhteiskunnallisen kehityskulun osaksi, jossa taloudelliset, sosiaaliset ja poliittiset murrokset ovat muokanneet päivähoiton ja perheen tehtäviä ja suhteita. Sosiaali-, perhe- ja päivähoitopoliittiset uudistukset ovat muokanneet varhaiskasvatusta ja päivähoitoa kasvatuskumppanuuden suuntaan. Kumppanuus mainitaan suomalaisen varhaiskasvatuksen kehittämiseen vahvasti vaikuttaneessa teoksessa: Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen linjauksista (2002) mukaan varhaiskasvatuksessa on olennaista henkilöstön ja vanhempien vuorovaikutus sekä kasvatuksellinen kumppanuus. (Kekkonen, 2012, 27-30.)

Kasvatuskeskusteluissa on noussut usein esille vanhempien kasvatusvastuu ja sen suhde kasvatusyhteistyöhön. Vanhempien kasvatusvastuuta on korostettu selvänä työnjakona muiden lasten kehitysyhteisöjen ja palveluiden edelle. Aiemmin on puhuttu kasvatusyhteistyöstä ja kasvatuksellisesta kumppanuudesta. Nämä termit korvattiin 2000-luvun alussa tiiviimmällä käsitteellä kasvatuskumppanuus. Varhaiskasvatuksen kirjallisuudessa ja tutkimuksissa kasvatuskumppanuutta on pohdittu eniten, vanhempien ja ammattikasvattajien vastuunjaon ja tasa-arvoisen vuorovaikutuksen näkökulmista. Vaikka perhettä pidetään lapsen

tärkeimpänä kehitysyhteisönä, se ei yksinään ohjaa lapsen kehitystä. (Lämsä, 2013, 31.)

Kasvatuksen lähtökohtana tulee aina olla lapsen tarpeet ja kiinnostuksen kohteet. Kasvattajan tehtävänä on kuuntelemalla ja havainnoinnin avulla osata erottaa kiinnostuksen kohteet sekä mahdollisuuksien mukaan tutustua lapsen elämään kokonaisuudessaan. Tämä onnistuu ainoastaan yhteistyössä vanhempien kanssa. Varhaiskasvatuksen työntekijän on hyvä tietää lapsesta ja tämän perheestä sekä elämäntilanteesta mahdollisimman paljon. Tutustuminen uuteen päivähoitopaikkaan ennen hoidon aloittamista on ensiarvoisen tärkeää. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen, 2009, 34-35.)

Varhaiskasvatuksena asiakkaana ei ole ainoastaan lapsi vaan koko hänen perheensä. Vanhempien tulee tietää kasvatusvastuunsa ja työntekijöiden tulee tietoisesti tukea tätä kasvatusta yhteistyössä vanhempien kanssa, jotta lapsen etu; saada kasvaa ja oppia, toteutuu. Henkilökunnan ja vanhempien yhteistyön tavoitteena on lapsen parhaaksi toiminen. Yhteistyö ja kasvatuskumppanuus pohjaavat molemminpuoliseen kunnioitukseen ja haluun toimia yhdessä. Luottamus ja avoin vuorovaikutus luovat perustan kasvatuskumppanuudelle. (Järvinen ym. 2009, 118.)

Kumppanuus voidaan yhteiskunnallisella tasolla tulkita vuoropuheluksi, jolloin kasvatus ymmärretään toimijoiden yhteisenä yrityksenä. Kaikki käytettävissä olevat resurssit ja tieto otetaan käyttöön yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Varhaiskasvatushenkilöstöllä on vastuu siitä, että kasvatuskumppanuussuhde syntyy ja kehittyy. Kasvatuskumppanuus koskee kaikkia asiakasperheitä, mutta erityisen tärkeäksi sen merkitys korostuu silloin, kun lapsella ilmenee erityisen tuen tarpeita. Kumppanuusperusteisessa yhteistyössä vanhemmat ja henkilöstö antavat ja vastaanottavat monipuolista tietoa lapsen päivästä. (Kekkonen, 2012, 31,42-43.)

Kasvatuskumppanuus edellyttää avointa vuorovaikutusta ja yhteisymmärrystä varhaiskasvatushenkilökunnan ja vanhempien välillä. Avoin tiedottaminen ja yhteisymmärryksessä tehdyt päätökset ovat edellytys toimivalle kasvatuskump-

panuudelle. Yksisuuntainen tiedottaminen ei mahdollista toisen osapuolen liittymistä tai osallistamista. Aito vuoropuhelu; kuunteleminen molemmin puolin, auttaa yhteisen luottamuksen luomisessa ja lapsen tuntemisessa. Haastetta kasvatuskumppanuudelle luo päivähoidon lapsiryhmien muutokset, lyhytaikaiset kasvattajasuhteet ja uusien kasvatuskumppanuussuhteiden rakentaminen. Tärkeää on huomioida, että kunnioittava käytös on osa ammattitaitoa. (Järvinen, ym. 2009, 118-119.)

Kasvatuskumppanuudessa päivähoito ja koti tuodaan lähelle toisiaan; varhaiskasvatuksen työntekijät osallistuvat vanhempien ohella lapsen päivittäiseen kasvatukseen ja hoitoon. Laissa (1973/76) päivähoidon tehtäväksi on asetettu kotien kasvatustyön tukeminen. Varhaiskasvatuksen ymmärtäminen päivähoiton ja perheiden yhteiseksi, mutta jaetuksi kasvatustehtäväksi tuo päivähoiton uudenlaisen palvelukulttuurin piiriin. Vanhemmat ja kasvatusyhteisö jakavat tietouttaan, näkemyksiään ja ymmärtämystään lapsen parhaasta puhuen, neuvotellen ja sopien. Avoin vuoropuhelu auttaa ymmärtämään ja jakamaan kasvatustavustusta. Jatkuva vuoropuhelu avaa tilaa ottaa puheeksi tavanomaisia vastoinkäymisiä ja vakavampiakin ongelmia sekä erityisen tuen tarpeita. Kasvatuskumppanuuden toimiessa toivotulla tavalla päivähoito ja koti etsivät yhteistä ymmärrystä siitä, miten erilaisissa verkostoissa ja kehitysympäristöissä elävälle lapselle turvataan ehjä kasvun, kehityksen ja oppimisen perusta. (Kaskela & Kekkonen, 2006, 20-21.)

2.2 Sosionomin osaaminen perhelähtöisen varhaiskasvatuksen toteuttajana

Varhaiskasvatuksessa työskentelee tällä hetkellä paljon myös sosionomeja (AMK), joilla on lastentarhanopettajan pätevyys. Ennen vuotta 2004 valmistuneet sosionomit pystyivät opiskelemaan myös esiopetuspätevyyden, mikä nykyisellä lainsäädännöllä ei ole enää mahdollista. Sosionomin työkenttä on laaja ja monipuolinen. Sosionomin työ on usein uraauurtavaa, uutta käytäntöä luovaa ja uudistavaa. Sosionomin opintojen tuottamat kompetenssit edellyttävät, että sosionomi osaa luoda ammatillisen ja asiakasta osallistavan vuorovaikutus- ja

yhteistyösuhteen ja ymmärtää asiakkaan tarpeet ja toiveet kontekstisidonnaisesti. Sosionomin tulee osata soveltaa erilaisia teoreettisia lähestymistapoja ja työmenetelmiä tarkoituksenmukaisesti sekä ohjata ja tukea tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä heidän arjessaan. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio, 2009, 18-86.)

Hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevat palvelujärjestelmät ovat tulleet sosionomille hyvin tutuiksi opintojen myötä ja niiden vuoksi hän pystyy näitä tietojaan hyödyntämään työskennellessään. Sosionomi osaa hahmottaa palveluiden muutoksia ja pystyy olemaan osallisena palveluiden monipuolisessa kehittämisessä. Sosionomilla on vahva yhteisöllinen osaaminen ja koulutuksen tuoma ammatillinen pätevyys. Nämä sekä teoreettinen osaaminen ovat asian tuntijaksi kehittymisen edellytys. (Mäkinen, ym. 2009. 18-19.)

Sosionomi tuo varhaiskasvatukseen sosiaalipedagogista osaamista, yhteisöosaamista ja yhteiskunnallista osaamista. Sosiaalipedagogisen osaamisensa avulla hän havainnoi lapsen tunteita ja tarpeita sekä rohkaisee lasta osallisuuteen ja vuorovaikutukseen. Sosionomi tunnistaa lapsen hyvinvoinnin riskejä ja turvaa lapsen kokonaisvaltaisen kasvun ja kehityksen. Yhteisöosaamisensa avulla sosionomi osaa tukea lasta yhteisöllisyyteen, kohdata vanhempia ja toimia kasvatuskumppanuudessa vanhempien kanssa. Sosionomi pyrkii rakentamaan yhteisöllisyyttä työyhteisössä, perheyhteisöissä ja moniammatillisessa yhteistyössä. Yhteiskunnallisen osaamisensa vuoksi sosionomi tuntee lasten ja perheiden palvelut, tunnistaa ja ymmärtää yhteiskunnallista monimuotoisuutta ja muutosta. Sosionomi osaa ohjata lapsiperheitä tarvittaessa muiden palveluiden piiriin. (Talentia, Varhaiskasvatuksen linjaukset, 2009.)

Lastentarhanopettajan yliopisto-opintoihin kuuluu enemmän pedagogisia ja kehityopsykologisia opintoja kuin sosionomin opintoihin. Sosionomin opinnoissa painottuvat sosiaalipedagoginen osaaminen ja yhteiskunnan palvelujärjestelmän tuntemus. (Järvinen ym., 2009. 95.) Sosiaalipedagogisen kasvatustyön tavoitetta ovat yksilön sosialisointin tukeminen, sosiaalisten ongelmien ehkäiseminen sekä ihmisen tarpeista ja monipuolisesta hyvinvoinnista huolehtiminen. Sosiaalipedagogiselle kasvatustyölle tunnusomaisia piirteitä ovat erilaiset toi-

minnalliset, elämykselliset ja osallistavat menetelmät, ryhmätyö eri muotoineen sekä yhteisökasvatus niiden joukossa. Sosiaalipedagogiikalla ei ole mitään erillisiä menetelmiä ja tekniikoita, vaan sosiaalipedagogisesta perusajatuksesta nousevat menetelmät; lasten osallistumista, omia valintoja, arvokkuutta ja sosiaalisuutta tukevat menetelmät sopivat. Sosiaalipedagogisen teorian suurin haaste varhaiskasvatukselle on pedagogisen suhteen laadun pohdinta ja persoonan ja yhteisön käsitteiden nostaminen koulutuksen painopisteiksi. Sosiaalipedagoginen ajattelutapa auttaa lasta kasvamaan täydeksi persoonaksi. (Kurki, 2001, 130-134.)

Sosionomikoulutuksen saaneen lastentarhanopettajan osaamisen katsotaan korostuvan perheiden kanssa käytävässä kasvatusyhteistyössä sekä moniammatillisessa yhteistyössä (Happo, 2008, 105). Sosiaalialan työhön vaikuttavina trendeinä nähdään verkostomaisen työn lisääntyminen, työn murros, julkisen sektorin roolin muuttuminen ja tekniikan kehitys. Lisäksi merkittäviä muutoksia aiheuttaa kunta- ja palvelurakenteen muutokset. Kunnallisen työmarkkinalaitoksen teettämän selvityksen (2008) mukaan kuntien palveluksessa nykyisin olevista ohjaajista ja kasvattajista 37 prosenttia jää eläkkeelle vuoteen 2017 mennessä. Sosionomin tekemä työ voidaan useimmiten nähdä prosessina, johon kuuluu asiakaskontakti ja, joka tähtää asiakkaan tukemiseen, auttamiseen ja hänen elämäntilanteensa helpottamiseen tai muuttamiseen. Laaja-alainen osaaminen, siihen liittyvä kyky omaksua nopeasti uutta ja monenlaista tietoa ja kyky toimia muutoksissa, tulevat korostumaan entisestään tulevaisuudessa. (Mäkinen ym. 2009, 198-200.)

Sosionomi voi omalla toiminnallaan olla luomassa rikastuttavaa yhteisöä, joka tarjoaa voimavaroja työntekijälle itselleen niin työn toteuttajana kuin elinikäisen oppimisen ja ammatillisen asiantuntemuksensa kehittämisen tukemiseksi. Rikastuttava työyhteisö tarjoaa laadukasta työtä, hyvinvoivien ja työstään innostuneiden työntekijöiden kautta. (Mäkinen ym. 2009, 202.)

Viimeisin selvitystyö sosionomien (AMK) opinnoista ja osaamisesta on valmistunut keväällä 2014. Diakonia-ammattikorkeakoulun johtaja Jari Helminen on todennut Talentia-lehdessä (6/2014), että halutaan säilyttää tietynlainen sosiaa-

lisen osaamisen pohja koulutuksessa, vaikka kukin ammattikorkeakoulu pyrkii-kin vastaamaan oman alueensa tarpeisiin. Yhteistä sosionomin ammattikorkeakouluopinnoille on, että niissä painotetaan työelämäläheistä opiskelua, teorian ja käytännön vuoropuhelua sekä harjoitteluita. Uusimman selvityksen mukaan ammattikorkeakoulut tuottavat vahvaa asiakastyön osaamista; eettinen osaaminen, kriittinen sekä osallistava yhteiskuntaosaaminen ovat asiantuntijaksi kasvamisen ydin. Sosiaalialan kompetensseja on kehitetty yhdessä työelämän edustajien kanssa ja sosiaalialan koulutuksessa kompetenssit ohjaavat koulutusta ja ne otetaan tosissaan, eivätkä ne ole pelkkiä hallinnollisia asiakirjoja. (Koskiluoma, 2014, 20-21.)

3 VARHAISKASVATUS PORIN KAUPUNGISSA

Porin kaupungin varhaiskasvatus sijoittuu Kasvatus- ja Opetusviraston alaisuuteen. Päivähoito on varhaiskasvatuspalvelujen kokonaisuus, jolla taataan lapsen oikeus varhaiskasvatukseen sekä huoltajien oikeus saada lapselleen päivähoitoa. Varhaiskasvatuksella edistetään lapsen tasapainoista kehitystä, kasvua ja oppimista. Porin kaupungin varhaiskasvatus perustuu kasvatuskumppanuuteen huoltajien kanssa. Kasvatuskumppanuudella henkilökunta ja huoltajat sitoutuvat toimimaan yhteistyössä lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemisessa. (Porin kaupunki, varhaiskasvatus)

Varhaiskasvatusta toteutetaan Porin kaupungissa päiväkodeissa (37), avoimessa päivähoitossa, sekä perhepäivähoitossa. Päivähoitoa tarjotaan kokopäivä-, osapäivä- sekä vuorohoitopalveluina. Päivähoitopaikka lapsella on aina siihen päivään saakka, jolloin hän aloittaa koulun. Päivähoitoa järjestetään Porin kaupungissa kunnallisena ja yksityisenä. Päiväkodeissa ryhmiä on sekä alle 3-vuotiaille, että yli 3-vuotiaille. Ympäri vuorokautista päivähoitoa Porissa tarjoaa yksi päiväkotiki ja lisäksi viisi päiväkotia tarjoaa muuta vuorohoitoa. Perhepäivähoitoa on perhepäivähoitajan omassa kodissa sekä ryhmäperhepäiväkodeissa tapahtuva hoito. Lisäksi Porin kaupunki tarjoaa avoimia päivähoitopalveluja. Nämä tarjoavat vaihtoehdon koko- tai osa-aikaiselle päivähoitolle. Tällöin kotihoidossa olevalla lapsella on mahdollisuus osallistua ohjattuun toimintaan kerhossa. Toiminta on osaviikkoista ja osapäiväistä. Kerhoissa ei tarjota aterioita, vaan lapsella on mukanaan omat eväät. Avoimissa päiväkodeissa järjestetään myös perhekerhoja, joihin lapsi voi osallistua huoltajansa kanssa ja heillä on mahdollisuus tavata muita perheitä. Perhekerhoissa toiminta painottuu vapaaseen leikkiin ja perheiden yhdessäoloon. (Porin kaupunki, varhaiskasvatus)

Porin kaupunkiseudun kuntarakenneselvityksen Kasvatus- ja koulutustyöryhmän selvityksen (työvaliokunnan kokous 6.6.2014) visiossa on mainittu laadukkaan kasvatuksen ja opetuksen synnyttävän aktiivisia, osaavia, muutoskykyisiä ja verkostoituneita kansalaisia. Perustehtävä on rakentaa lapsille ja nuorille kestävä ja turvallinen varhaiskasvatuksesta perusopetukseen ja toiselle asteelle

ulottuva kasvu- ja opinpolku. Lasten huoltajia tuetaan heidän kasvatustehtävässään.

Kuntarakenneselvityksen loppuraportissa varhaiskasvatus nähdään lähipalveluna kello 06 ja 18 välillä, muina aikoina asiakkaille on tarjolla laajempi palvelualue. Palveluverkkona toimii kattava päiväkotiverkosto, jota täydentää hyvin toimiva perhepäivähoito. Päivähoito on organisoitu aluemallin mukaisesti ja yhteistyö yksityisen sektorin kanssa on tärkeää. (Kasvatus- ja koulutustyöryhmän selvitys, 17.6.2014)

4 PALVELUOHJAUKSELLINEN TYÖOTE VARMISTAMASSA KASVATUSKUMPPANUUDEN TOTEUTUMISTA

Varhaiskasvatus koostuu kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuudesta. Se on pienten lasten elinpiirissä tapahtuvaa vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on edistää lapsen kasvua ja kehitystä. Varhaiskasvatuspalvelut ovat oleellinen osa lapsiperheiden peruspalveluiden palvelu- ja tukikokonaisuutta. Lasten päivähoito on varhaiskasvatuspalvelu, jossa kohtaavat lapsen oikeus varhaiskasvatukseen sekä vanhempien oikeus saada lapselleen hoitopaikka. (THL, Varhaiskasvatuspalvelut.)

Toimivan varhaiskasvatuksen toteutuminen edellyttää varhaiskasvatuksen ammattilaisilta toiminnan suunnittelua sekä tarpeeksi aikaa yhteistyöhön lapsen ja hänen perheensä kanssa. Työntekijän on tärkeää tiedostaa oma ammatillinen osaamisensa ja asiantuntijuutensa. (Järvinen ym. 2009, 93-95.)

Huoltajien kanssa käytävät keskustelut ovat niin itsestään selvä osa varhaiskasvatuksen arkea, että niiden merkitys ammatillisena toimintana, palveluohjauksellisena työotteena, unohdetaan usein. Kaikki keskustelutilanteet alkavat kohtaamisesta ja työntekijän onkin hyvä muistaa, että jokainen kohtaaminen on ainutlaatuinen tapahtuma. Keskustelut voivat olla luonteeltaan lyhytkestoisia tai ennalta sovittuja, jolloin niiden kesto on usein myös pidempi. Keskustelujen muoto ja sisältö saattaa vaihdella, mutta tavoitteena niissä kaikissa on hyvinvoiva lapsi. (Nummenmaa & Karila, 2011, 11-13.)

Varhaiskasvatustyössä käydyt keskustelut määrittävät henkilökunnan ammatillisuutta ja siihen kohdistuvia osaamisodotuksia. Tämän vuoksi ei ole yhdentekevää miten ja millaisissa tilanteissa keskusteluja käydään. Vuorovaikutus- ja yhteistyöosaaminen ovat keskeisiä varhaiskasvatuksen ammattilaisten osaamisessa. Arjen tilanteiden ja vuorovaikutuskohtaamisten tiedostaminen on tärkeää kasvatustalouden ammattilaisille. Kasvatus edellyttää monenlaista osaamista ammatillisena toimintana. Ammatillinen osaaminen käsittää tarvittavien tietojen,

taitojen, asenteiden, arvojen ja ammatillisen vastuun muodostamaa kokonaisuutta. (Nummenmaa & Karila, 2011, 13-18.)

Kasvatustyön vaatimuksena on yhteistyöosaaminen, jota tarvitaan vanhempien, muun henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kanssa työskenneltäessä. Yhteistyöosaamisen yksi keskeisimmistä ulottuvuuksista on työn kielellinen hallinta. Työn kielellisen hallinnan merkitys korostuu, kun ymmärretään sen moniulotteisuus puhuttuna ja muuna kielenä, kuten ilmeinä, eleinä ja asentoina. Kieli on osa sosiaalista toimintaa, jonka kautta ihmisten sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin haasteet tulevat esille. Vuorovaikutusosaaminen ei rakennu kuitenkaan pelkän kielen hallintaan tai keskustelutekniikkaan, vaan tarvitaan myös osaamista, jonka avulla omia vuorovaikutuksessa esille nousevia tunteita pystytään analysoimaan ja säätelemään. (Nummenmaa & Karila, 2011, 18-19.)

Vuorovaikutus on aina vastavuoroista ja vähintään kahden osapuolen välillä tapahtuvaa. Siinä vaihdetaan tietoa, tunteita ja suhtautumistapoja eli osapuolten kokemia merkityksiä. Tavallisin menetelmä vuorovaikutukselle on varmasti keskustelu, jonka aikana puhutaan asiakkaalle tärkeistä asioista. Keskustelun heikkous on, että siinä osapuolet voivat perääntyä tai luovuttaa, jos keskustelu alkaa käydä epämieluisaksi. Merkitysten ymmärtäminen on ensiarvoisen tärkeää keskustelua käytäessä, jotta voidaan olla varmoja siitä, että molemmat osapuolet puhuvat samasta asiasta. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 34.)

4.1 Palveluohjauksen lähtökohdat

Palveluohjaukselle (case management) ei ole yhtä kansainvälisesti tunnustettua ja laajalti hyväksyttyä määritelmää. Internet-haulla termille löytyy tuhansia vastineita. Palveluohjausta käytetään erityisesti terveyden ja hyvinvoinnin aloilla. (Case Management Knowledge.)

Case Management-toiminnan juuret ovat 1960-luvun amerikkalaisessa instituutioiden pedagogisessa kriisissä. Lähtökohtana on ihmiskäsitys, jossa ihminen

nähdään suhteessa oman yhteiskunnallisen olemisensa ja toimintansa kanssa. Perustavoite case management-työssä on ollut ympäristön tarjoamien resurssien maksimaalinen hyödyntäminen koetun ongelman poistamiseksi. (Hyttinen, 2001, 11.) Ruotsissa palveluohjaus (case management/ service handledning) nähdään lähinnä työskentelytapana, jolla autetaan psyykkisesti sairaita asiakkaita (Case-management, 2011).

Leena Hyttinen esittelee kirjassaan (2001) Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996), Rostilan ja Mäntysaaren (1996) sekä Raunion (2000) yksilökohtaiselle palveluohjaukselle antamia määritelmiä. Hyttinen kirjoittaa Ala-Nikkolan ja Sipilän tiivistävän yksilökohtaisen palveluohjauksen tavaksi lieventää palvelujärjestelmän hajanaisuuden aiheuttamia haittoja. Rostilan ja Mäntysaaren mukaan kyse on kokonaisvaltaisesta ohjausprosessista ja Raunion mukaan suomenkielinen vastine palveluohjaus on neutraalimpi ilmaus hallinnolliseen järjestelmään ja siihen kiinnittymiseen. (Hyttinen, 2001, 12.)

Palveluohjaus on tapa tehdä työtä jäsentyneesti ja suunnitellusti, jotta asiakas saa kulloiseenkin elämäntilanteeseensa tarpeita vastaavan tuen ja palvelut. Palveluohjauksen avulla huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Työskentelytapana palveluohjaus on asiakaslähtöistä työtä. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyölle, kumppanuudelle, sekä asiakkaan itsemääräämisen kunnioittamiselle. Palveluohjauksen avulla pyritään löytämään asiakkaalle tarpeeseen sopivin palvelu, sekä ohjeistetaan ja autetaan häntä löytämään paras ratkaisu tavoitteeseen pääsemiseksi. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 10-11.)

Palveluohjaus on työtä, jolla edistetään yhteistoimintaa. Se on työtapa, joka korostaa asiakkaan etua. Sujuvalla palveluohjauksella sitoudutaan asiakkaan asiaan ja otetaan vastuu asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Käsitteenä palveluohjaus tarkoittaa asiakastyön menetelmää ja palveluiden yhdistämistä organisaatioiden tasolla. Suomessa palveluohjauksella kuvataan yksilökohtaista palveluohjausta, jossa keskeistä on asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde ja asiakaslähtöinen työskentely. (Sosiaaliportti, Palveluohjaus.)

Palveluohjaus on asiakkaan kanssa tehtävää työtä, mutta lisäksi se on palveluiden ja tukimuotojen koordinointia ja yhteensovittamista. Tällä tarkoitetaan palveluiden tuottamista ja antamista asiakkaalle niin, että tarvittavat asiat tehdään hyvässä järjestyksessä eri palvelutuottajien tarjoamia mahdollisuuksia hyödyntäen. Palveluohjauksen avulla asiakkaan ongelmaan pyritään löytämään ratkaisu, joka on hänen kannaltaan tarkoituksenmukainen ja järkevä. Tämä edellyttää aitoa kanssakäymistä ja vuorovaikutusta työntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijän näkökulmasta tärkeää on palveluiden määrätietoinen ja aktiivinen yhteensovittaminen. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 15.)

Pohjoismaissa palveluohjaus liitetään ensisijaisesti mielenterveysasiakkaiden kanssa tehtävään työhön. Sekä Suomessa että muualla palveluohjausta on tehty hyvin erilaisten asiakasryhmien kanssa. Epävarmuus ja riskit ovat kasvaneet samalla kun ihmisten sosiaaliset suojaverkot ovat heikentyneet. Sosiaaliset ongelmat ovat vaikeutuneet ja niiden ratkaisemiseksi vaaditaan yhä selvemmin eri tahojen yhteistyötä. Tätä kehitystä on osaltaan vaikeuttanut julkiseen sektoriin kohdistuneet leikkaukset ja hyvinvointityön muuttuminen suorittamiseksi. Edellä mainitut seikat ovat osaltaan vaikuttaneet palveluohjauksen suosion kohoamiseen. (Suominen & Tuominen, 2007, 47-49.)

Palveluohjauksessa voidaan erottaa viisi eri mallia: 1) perinteinen palveluohjaus, 2) intensiivinen, yksilöllinen palveluohjaus, 3) asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava palveluohjaus, 4) siirtymävaiheiden palveluohjaus ja 5) asianajomalli. Perinteisessä palveluohjauksessa palveluohjaaja on palveluverkoston monipuolinen asiantuntija, joka auttaa asiakasta monimutkaisessa palvelujärjestelmässä. Asiantuntijan tulee hallita tarjolla olevat palvelut ja huolehtia asiakkaan asian etenemisestä suunnitelman mukaisesti. Intensiivinen, yksilöllinen palveluohjaus liittyy vahvasti asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen. Palvelut järjestetään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan lähiympäristössä. Intensiivinen palveluohjaus sisältää paljon käytäntöön liittyviä arkipäivän asioita ja niiden opettelua. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan oman toimintavoiman tukeminen, asiakkaan voimavarojen käyttöönotto ja asiakkaan liittyminen omaan yhteisöönsä täysivaltaisena jäsenenä. Toimintaa määrittävät asiakkaan itsensä tärkeänä pitämät asiat ja

työntekijällä on asiakkaaseen kumppanin rooli. Siirtymävaiheisen palveluohjauksen lähtökohtana on odotettavissa oleva muutos elämäntilanteessa. Tässä palveluohjauksen mallissa korostuvat palveluohjaajan ja asiakkaan hyvä yhteistyö ja eri organisaatioiden ja muiden yhteistyötahojen saumaton yhteistyö. Viimeisessä palveluohjauksen mallissa, asianajomallissa, palveluohjaajan rooli nähdään asiakkaan asianajajana tai puolestapuhujana. Palveluohjaaja puolustaa asiakkaan oikeuksia ja osoittaa asiakkaan palveluissa todetut puutteet. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 13.)

Kirjassa *Palveluohjaus - Portti itsenäiseen elämään* (2007, 31-32) palveluohjaus jaetaan kolmeen eri malliin: 1) yleinen tai perinteinen palveluohjaus, 2) voimavarakeskeinen palveluohjaus ja 3) intensiivinen palveluohjaus. Yleisessä tai perinteisessä palveluohjauksen mallissa ei korosteta palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta. Tässä mallissa palveluohjaajan tulee hallita palvelujärjestelmä ja tämän osaamisensa kautta kyetä ohjaamaan asiakas tarpeenmukaisten palveluiden piiriin. Palveluohjaajalla voi olla jopa 50 asiakasta, koska työ ei rakennu intensiivisen asiakassuhteen varaan.

Voimavarakeskeisessä palveluohjausmallissa korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Voimavarakeskeisessä mallissa lähdetään liikkeelle asiakkaan voimavaroista ja korostetaan asiakkaan omien tavoitteiden toteutumista. Asiakkaan ongelmat ja sairaudet ovat taka-alalla, niiden sijaan kiinnitetään huomiota sellaisiin rakenteellisiin tekijöihin, jotka voivat vaikeuttaa asiakkaan kuntoutumista. Mallissa korostetaan asiakkaan ja palveluohjaajan välistä luottamuksellista suhdetta. Tämän palveluohjausmallintärkeitä osatekijöitä ovat tukeminen ja neuvonta. (Suominen & Tuominen, 2007, 32-33.)

Kliininen case management on intensiivisen palveluohjauksen tunnetuin muoto. Mallissa lähdetään oletuksesta, että asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivisen työotteen. Palveluohjaajan rooliin kuuluu asiakkaan tukeminen ja motivoiminen sekä palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen. Palveluohjaaja voi vastata myös esimerkiksi kriisi-interventiosta, harjoitella sosiaalisia taitoja asiakkaan kanssa, sekä osallistua asiakkaan perheen tukemiseen. (Suominen & Tuominen, 2007, 33.)

Tässä tutkimuksessa palveluohjauksellisella työotteella tarkoitetaan sitä neuvonta- ja opastustyötä, jota varhaiskasvatushenkilöstö työssään asiakkaiden kanssa kohtaan.

4.2 Palveluohjauksellinen työote osana kasvatuskumppanuutta

Varhaiskasvatussektorilla palveluohjaus on vähäistä, eikä monessakaan kunnassa ole erillistä varhaiskasvatuksen palveluneuvojaa. (Mansikka-aho & Valaranta, 2011, 5). Porin kaupungissa vanhempien kysymyksiin vastaavat pääsääntöisesti varhaiskasvatuspäällikkö, aluejohtajat (3 kpl) sekä päiväkotien johtajat. Lisäksi työntekijät kohtaavat päivittäisessä työssään huoltajia ja pyrkivät vastaamaan esiin tuleviin kysymyksiin.

Palveluohjauksen avulla tulisi kohdata päivähoidon ja varhaiskasvatuksen palveluiden käytössä esiintyvät ongelmat. Lisäksi palveluohjauksen avulla voidaan havaita mahdollisia lapsen tai perheen erityisen tuen tarpeita sekä ohjata lapsi tarvittaessa erityiskasvatuksen piiriin. (Kalland, Hiila-O'Brien & Kurttila, 2012.)

Talentian julkaisemissa Varhaiskasvatuksen linjauksissa (2009) mainitaan, että vanhempien käyttäessä subjektiivista hoito-oikeuttaan, heillä tulee olla myös tarvittavaa tietoa saatavilla olevista palveluista. Palveluohjauksen avulla kunta saisi Talentian mukaan myös tarvittavaa ennakkotietoa kuntalaisten varhaiskasvatuspalveluiden muodoista. Julkaisussaan Talentia toteaa, että varhaiskasvatuspalveluihin tulisi perustaa palveluohjauksen muoto, jossa vanhemmat voisivat yhdessä palveluohjaajan kanssa käydä läpi kaikki tarjolla olevat palvelumuodot sekä miettiä perheen ja lapsen tarpeita.

Palveluohjauksellisella työotteella palvelu pyritään koordinoimaan asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. Lisäksi palveluohjauksellisella työotteella voidaan kuvata konsultoivaa ja neuvovaa työtettä, jonka avulla asiakasta autetaan ratkaisemaan jokin tietty ongelma. (Suomen Palveluohjausyhdistys ry)

Kuunteleminen on tärkeä osa vuorovaikutusta ja kuunteleminen alkaa aina itsestä. Kuunteleminen ja kuuleminen eivät ole sama asia; kuunteleminen edellyttää läsnä olevaa mieltä, tilanteeseen keskittymistä, huomion kohdistamista kuunneltavaan kohteeseen sekä asioiden muistissa säilyttämistä. Aktiivista kuuntelemista voi ilmentää vuorovaikutuksessa monin tavoin esimerkiksi ilmein ja elein. Mikä voi estää kuuntelemisen? Yksi syy voi olla työntekijän vahvat omat käsitykset tai ennako-oletukset käsiteltävästä asiasta tai henkilöstä. Asian ymmärtämisessä vaikeutta voi aiheuttaa myös työntekijän liian tunteenomainen suhtautuminen keskustelukumppaniin. Lisäksi kiire ja väsymys voivat aiheuttaa tilanteen, jossa työntekijän keskittyminen on vaikeaa. (Nummenmaa & Karila, 2011, 49-50.)

Kysyminen on yksi yleisimmistä varhaiskasvatuksen arkipäivässä esiintyvistä vuorovaikutuksen muodoista. Kysyminen on tällöin keskeinen osa keskustelua, kuuntelemisen lisäksi. Vuorovaikutuskonteksti määrittää olennaisesti sitä, milloin, mitä ja miten kysytään. Varhaiskasvatuskeskustelu on yksi merkittävimmistä kysymisen näyttämöistä, jolloin henkilökunta on oikeutettu kysymään tiettyjä asioita. Olennaista kysymisessä on kuitenkin se, miten henkilö, jolta kysytään, tulkitsee kysymyksen. (Nummenmaa & Karila, 2011, 52.)

Kasvatus on perusolemukseltaan vuorovaikutustyötä erilaisissa ja vaihtuvissa tilanteissa. Näissä kohtaamisissa keskustelut ovat keskeinen tapa toteuttaa kasvatusta ja sen edellyttämiä yhteistyösuhteita. Näyttämöinä ammatillisilla keskusteluilla toimivat mm. päivittäiset keskustelut lasten ja heidän vanhempinsa kanssa, varhaiskasvatuskeskustelut, pedagogiset keskustelut kollegoiden kanssa sekä kehityskeskustelut. Työntekijän ammatilliseen osaamiseen kuuluu se, että hän tunnistaa käsillä olevan keskustelun erityisen merkityksen ja tavoitteet sekä luo omalla toiminnallaan vuorovaikutusta keskusteluun. Varhaiskasvatustyö on pääosin keskustelulle rakentuvaa sosiaalista toimintaa. Siitä huolimatta ammatilliseen keskusteluun liittyvään osaamiseen on kiinnitetty varsin vähän huomiota. (Nummenmaa & Karila, 2011, 7-8.)

Päivähoitotyön tärkeä osa; lapsen ja vanhemman välisen suhteen kannattelu, korostuu vanhempien kokemusten kuuntelemisessa. Työntekijällä, kasvatuksen asiantuntijalla, on koulutuksen ja työkokemuksen kautta rakentunutta tietämistä ja osaamista, mutta yksilön tapa olla vuorovaikutteisessa suhteessa vaikuttaa hänen asiantuntijuuteensa. Työntekijällä tulee olla valmius kuunnella, tulkita ja ymmärtää, sillä avoin vuoropuhelu on parhaimmillaan antoisaa ja molempia vahvistavaa. Empaattisuus nähdään varhaiskasvattajan työn keskeisenä osana ja kasvatustyön keskeisenä sisältönä ja päämääränä. (Kaskela & Kekkonen, 2006, 23,27-29.)

Edellä mainittujen asioiden valossa ja oman kokemukseni kautta arkipäivän keskustelujen merkitys on korostunut. Keskusteluja käydään vanhempien kanssa päivittäin ja samalla esiin nousee mieltä askarruttavia ajatuksia ja kysymyksiä. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää muistaa keskustelujen merkitys, vaikka se tuntuisikin kuinka arkipäiväiseltä tahansa. Mielestäni ammatillisen osaamisen ja luottamusta herättävän työtteen näyttäminen saavat vanhemmat jakamaan asiansa ja kokemuksensa avoimesti. Ammattimaisella suhtautumisella kasvatuskumppanuutta voidaan viedä eteenpäin ja tukea jokaisen lapsen oikeutta varhaiskasvatukseen. Tässä valossa näen palveluohjauksellisen työtteen merkityksen suurena osana jokapäiväisiä keskusteluja. Tiedostamalla työn palveluohjauksellisen puolen työntekijä voi omalla asenteellaan ja palvelualltiudellaan edesauttaa vanhemman ja lapsen kuulluksi tuleamisen kokemusta.

5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskuksen (nykyinen Terveys- ja hyvinvoinnin laitos) teettämän kyselyn: vanhemmuus asiakastyössä mukaan työntekijöiden kertomuksissa esiin nousivat vanhempien ja varhaiskasvatuksen työntekijöiden eriävät kasvatuskäsitykset, rajojen asettaminen lapselle, ennakoimattomat vahinkotilanteet, akuutit perhekriisit sekä vanhemmuuden ja subjektiivisen hoito-oikeuden väliset ristiriidat. (Kekkonen, M. 2004, 91.) Vaikka tutkimuksesta on jo kymmenen vuotta ovat nämä samat seikat yhä näkyvissä, vieläpä moninaisemmissa muodoissa. Lisäksi vanhemmat ovat perehtyneempiä oikeuksiinsa ja osaavat vaatia palvelua.

Palveluohjausta on tutkittu Suomessa mm. mielenterveystyöhön, iäkkäiden asiakkaiden kotihoitoon sekä kehitysvammaisten palveluihin liittyen. Varhaiskasvatuksen palveluohjauksellisesta työotteesta en ole onnistunut löytämään yhtään tutkimusta. Kouvolan kaupunki on toteuttanut asiakastyytyväisyyskyselyn varhaiskasvatuksen laatuksiteeristön pohjalta. Tampereen yliopiston tilastotieteen opiskelijan suorittama pro gradu tutkielman asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksissa todettiin, varhaiskasvatushenkilöstöllä tarvittavan palveluohjauksellista työtettä yhteistyössä vanhempien kanssa. Tutkimuksessa varhaiskasvatushenkilöstö ja palvelujen järjestäminen saivat hyvät arviot perustehtävään liittyen. Kehittämistarpeissa todettiin kunnan aloittaneen pedagogisen johtajuuden kehittämisen, jonka tavoitteena on vahvistaa lapsen ja vanhemman osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Koko kasvatushenkilöstö koulutetaan kasvatuskumppanuuteen ja lisäksi kunnassa aloitetaan hyvinvointipalvelujen palveluohjaus. Palveluohjauksen lisäksi kehittämissuunnitelmassa todettiin, että henkilökunnalla tulee olla palveluohjauksellinen työote vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä. (Sivistyspalvelujen johtokunnan pöytäkirja, 2012.)

Mansikka-aho ja Valaranta ovat tehneet ammattikorkeakouluopintoihinsa liittyen opinnäytetyön vuonna 2011 koskien varhaiskasvatuksen palveluohjausta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää millaisia varhaiskasvatuspalveluja alueelta löytyy sekä millaisille perheille ja millaisiin tarkoituksiin henkilöstö palveluita

suosittelee. Tutkimuksen mukaan varhaiskasvatuspalvelut oli suunnattu lapsille, lapsiperheille ja vanhemmille. Palveluiden soveltuvuudesta nousi tutkimuksessa esiin erityisiä huomioita: osa palveluista tuki erityisesti vanhempien osallisuutta, vertaistuen merkitys sekä erityisen tuen tarve. Opinnäytetyön tuloksissa todettiin, että Seinäjoella on tarvetta omalle palveluohjaukselle ja näin ollen palveluohjaajalle.

Internet-haulla katsottuna palveluohjausta löytyy varhaiskasvatuksessa isoissa kaupungeissa, kuten esimerkiksi Turussa, Tampereella, Jyväskylässä, Oulussa ja Espoossa, mutta myös pienemmillä paikkakunnilla kuten esimerkiksi Siilinjärvellä. Porin kaupungilla varhaiskasvatukseen ei ole omaa palveluohjausta. Olen työskennellyt viimeiset viisi vuotta varhaiskasvatuksessa lastentarhanopettajana ja saanut usein vastata vanhempia askarruttaviin kysymyksiin päivähoitoon hakemisesta sekä muista palveluista, joihin he ovat kokeneet tarvitsevansa ohjausta. Työskennellessäni päiväkodissa, sekä äitinä lapsiani hakiessa hoidosta, olen havainnut sen, ettei kaikilla varhaiskasvatuksen työntekijöillä ole tarvittavaa tietoa tai he eivät jostain syystä luota omaan osaamiseensa, vaan ohjaavat vanhemman kysymään tietoa päiväkodin johtajalta. Päiväkodin johtaja vastaa aina mielellään kaikkiin vanhempien kysymyksiin, mutta miksi hänen tulisi olla ainoa, joka asioihin osaa vastata, kun mielestäni meillä kaikilla tulisi olla tieto ja valmius antaa vastauksia. Näin ollen vanhempien "turha pompottelu" jäisi pois ja heille tulisi kokemus osaavasta ja palvelualttiista henkilökunnasta.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUMINEN

Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusotetta voidaan käyttää rinnakkain. Rinnakkaiskäyttö osoittaa tutkijan kykyä hallita tutkimusmenetelmät laajasti. Tutkimuksen edetessä voi nousta esiin tilanteita, joissa tarvitaan erilaisia menetelmiä ja käyttämällä useampia näkökulmia saadaan luotettavampaa tietoa. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään ilmiötä, kun taas määrällisen tutkimuksen avulla lasketaan määriä. Määrällinen tutkimus voidaan toteuttaa myös haastattelun tai kyselyn avulla, mutta instrumentin on koostuttava valmiista kysymyksistä, joilla halutaan selvittää tiettyihin ilmiöihin liittyviä ominaisuuksia. Laadullinen aineisto perustuu kirjoitettuun tekstiin, ei-numeraaliseen materiaaliin, kuten kvantitatiivinen aineisto. (Kananen, 2008, 10-11.)

Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jonka avulla pyritään selvittämään jotain ilman tilastollisia menetelmiä. Laadullinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita ja sen avulla pyritään kuvaamaan ilmiötä, ymmärtämään tutkittavaa asiaa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan prosesseja, tässä tapauksessa palveluohjausosaamista. (Kananen, J. 2008, 24-25.) Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tyypillisenä piirteenä laadullisessa tutkimuksessa on ihmisen suosiminen tiedon keruun välineenä. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2003, 152-155.)

Laadullisella aineistolla tarkoitetaan pelkistetysti aineistoa, joka on tekstiä. Esi-merkkinä aineistosta on haastattelut ja havainnoinnit. Laadullisessa tutkimuksessa aineistolle tyypillisintä on, että vastaajat ovat saaneet itse tuottaa aineistoa. (Eskola & Suoranta, 1996, 9-11.) Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin pohjautuva tieto. Näitä menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain tai valita niistä vain jokin. Edellä kuvatut eivät ole vain laadullisen tutkimuksen menetelmiä, vaan niitä voidaan käyttää myös kvantitatiivisen aineistonkeruumenetelmänä. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 71.)

Kvantitatiivinen tutkimus on vallitseva lähestymistapa sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä ovat mm. käsitteiden määrittely, havaintoaineiston soveltuvuus numeeriseen mittaamiseen ja koehenkilöiden valinta; määrittelystä perusjoukosta otetaan otos, johon tulokset pätevät. Lisäksi kvantitatiivisesta aineistosta voidaan muodostaa tilastollisia taulukoita ja tuloksia kuvailla prosenttitaulukoiden avulla. (Hirsjärvi, ym. 2003, 129.)

Laadullinen aineisto voi sisältää myös kvantitatiivisia osatarkasteluja, jolloin erillinen lomakeaineisto voidaan riittävän usein toistuvien havaintoyksiköiden osalta koodata taulukkomuotoon. (Alasuutari, 1995, 53.) Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta on käytännössä vaikea erottaa toisistaan ja usein ne nähdään toisiaan täydentävinä lähestymistapoina (Hirsjärvi, ym. 2003, 125).

Omassa tutkimuksessani kyselylomakkeen kysymykset pohjakoulutuksesta ja ammattinimikkeestä kuuluvat työn kvantitatiiviseen osioon. Näistä kysymyksistä olenkin luonut kuviot kuvaamaan vastauksia. Tutkimuksen vastausten määrä on suuri, jonka vuoksi myös, työ täyttää määrällisen tutkimuksen piirteet. Kyselylomakkeessani oli useita avoimia kysymyksiä, joiden vastauksia olen analysoinut kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisillä menetelmillä. Työssä olen käyttänyt tutkimustulosten analysoinnissa teemoittelua, sisällönanalyysia sekä kuvailevana analyysimenetelmänä toimivaa ristiintaulukointia. Analysoinnissa olen käyttänyt hyödykseni molemmille tutkimussuuntauksille tyypillisiä piirteitä.

6.1 Tutkimuksen tausta ja tutkimuskysymykset

Ylemmän ammattikorkeakoulun opintoni, jonka suuntautumisalana on lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi, avasivat silmiäni työn kehittämiseksi ja erityisesti asiakkaiden vaatimuksiin ja toiveisiin vastaamiselle. Työn mielekkyyttä mielestäni parantaa oman osaamisen kokemus ja tyytyväiset asiakkaat. Tämän vuoksi halusin tehdä opinnäytetyön, jolla olisi merkitystä arkityön kehittämiseksi ja työn sujuvuuden parantamiseksi asiakkaiden näkökulma huomioiden. Ennaltaehkäisy ja kasvatuskumppanuus ovat nousseet yhä enemmän pinnalle, jonka

vuoksi halusin herättää työntekijöitä pohtimaan omaa työtään ja sen muotoja perustehtävän ohella. Ilman toimivaa ja vuorovaikutteista suhdetta vanhempien kanssa kasvatuskumppanuus jää vajaaksi ja näin ollen toteutumatta. Oman työn sisällön merkityksen näkeminen auttaa mielestäni jokaista työntekijää kehittymään ja avaamaan silmiään tärkeille vuorovaikutuskohtaamisille, joita joka päivä tapahtuu.

Henkilökunnan koulutus pohja ei pelkästään saisi olla määrittämässä työntekijöiden palveluohjauksellista osaamista, vaan jokaisella tulisi olla valmiudet auttaa ja vastata vanhempien kysymyksiin ja ongelmatilanteisiin. Päiväkoteihin lähetetyn puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla olen kartoittanut henkilökunnan kokemuksia palveluohjauksellisesta työotteesta pohjautuen heidän näkemukseensä siitä mitä vanhemmat heiltä kysyvät. Lisäksi on kyselyn avulla pyrkinyt selvittämään, miten he kokevat oman osaamisensa kysymyksiin vastattaessa, sekä niitä kanavia, joiden välityksellä he tietonsa ovat kartuttaneet. Vastaavaa tutkimusta Porin kaupungin varhaiskasvatuksen henkilöstön palveluohjauksellisesta työotteesta ei ole tehty, eikä yleistä ohjeistusta tai yhteneviä käytäntöjä ole tiedossa. Työntekijän oman aktiivisuuden varaan, on oman tietämykseni mukaan, jäänyt tiedonkeruu ja kiinnostus palveluohjaukselliseen työotteeseen liittyen.

Tutkimuksellani on ollut myös kehittämistavoite. Sen tarkoituksena on parantaa henkilökunnan osaamista ja luoda heille palveluohjauksellisen työskentelyn tueksi info-opas, josta jokainen voi helposti tarkistaa tarvitsemansa tiedon, ilman että joutuvat ohjaamaan asiakasta (pääsääntöisesti lapsen vanhempi) eteenpäin toisen työntekijän tai johtajan luokse. Henkilökunnan palveluohjauksellisen työotteen paranemisen myötä yhteistyö ja vuorovaikutus vanhempien kanssa paranee, eikä vanhempien tarvitse kertoa asiaansa useaan otteeseen saadakseen vastauksen.

Tutkimuskysymys ja kehittämistavoite tässä työssä ovat:

- 1) Minkälaisia kokemuksia varhaiskasvatuksen työntekijöillä on palveluohjauksellisesta työotteesta?
- 2) Miten palveluohjauksellista työotetta voisi kehittää?

6.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui viimeaikaisen työhistoriani vuoksi varhaiskasvatuksen henkilöstöstä päiväkotien työntekijät. Tämä kohderyhmä oli looginen pohtiessani opinnäytetyön aihetta. Koska viimeiset viisi vuotta olen työskennellyt varhaiskasvatuksessa lastentarhanopettajana, oli käytännöllistä ja työn kehittämisen näkökulmasta järkevää yhdistää opinnäytetyöni työhöni ja kollegoihin. Avointen päiväkotien ja ryhmäperhepäiväkotien henkilöstön rajasin tutkimuksen ulkopuolelle, koska pelkästään päiväkodeissa työskentelee valtava määrä henkilöstöä. Työntekijöitä on 37:ssä Porin kaupungin päiväkodissa paljon, joka vuoksi vastausten määrää rajattiin niin, että tavoitteena oli saada vastauksia yhtä monta kuin päiväkodeissa on ryhmiä. Tämä tarkoittaa noin 140 vastausta. Tarkoituksena oli, että joka päiväkodista yhtä monta työntekijää vastaa kyselyyn kuin päiväkodissa on ryhmiä. Työntekijöiden ei kuitenkaan välttämättä tarvinnut olla eri ryhmistä, vaan tämä ryhmäperusteinen määrittely auttoi asettamaan vastauksille tavoitteellisen rajan.

6.3 Kysely aineistonkeruumenetelmänä

Kyselylomake on yksi perinteisimmistä tavoista kerätä aineistoa. Sillä ei tarkoiteta pelkästään postin kautta jaettavaa kyselylomaketta, vaan kyselyn muoto vaihtelee tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Aineiston keruuta määrittää myös se tapahtuuko se yksittäin vai kerätäänkö aineistoa usealta samanaikaisesti. Kun tutkija itse ei ole paikalla kyselyn onnistumiseen vaikuttaa paljon vastausohje. (Valli, 2010, 103-109.)

Kun haluamme tietää, mitä joku ajattelee tai miksi hän toimii tietyllä tavalla, on järkevää kysyä asiaa. Tämän vuoksi kyselyn idea on yksinkertainen. Tuomen ja Sarajärven kirjassa laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi on viitattu Eskolan määrittelyyn kyselystä, jossa tämä on todennut kyselyn olevan menettelytapa, jossa tiedonantajat itse täyttävät heille esitetyn kyselylomakkeen, joko valvotusti tai itsenäisesti. Kyselyssä ei ole mahdollista oikaista väärinymmärrettyä kysy-

mystä, kuten haastattelussa, mutta se voidaan toimittaa helpommin laajemmalla vastaajakunnalle, eikä vaadi tutkijan osallistumista jokaiseen vastausprosessiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2009,72-73.)

Kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä tietoa ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista tai arvoista. Kyselytutkimuksessa esitetään kysymyksiä lomakkeen avulla ja lomake toimii mittausvälineenä. Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Myös tilastollisilla menetelmillä päästään käsiksi yksityiskohtiin ja usein tutkimuksessa onkin voitu käyttää sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Sanallisia vastauksia voidaan analysoida laadullisilla menetelmillä, mutta tuloksia voidaan esittää lisäksi määrällisillä menetelmillä. (Vehkalahti, 2014, 11-13.)

Niin kvantitatiivisessa kuin kvalitatiivisessakin tutkimuksessa tutkija voi olla etäällä tutkittavista. Kyselytutkimus onkin tässä kohtaa käytettävissä oleva tutkimusmuoto, jonka etuna on laajan aineiston keräämisen mahdollisuus. Kyselytutkimuksen heikkous on siinä, ettei ole mahdollista varmistua siitä, miten kyselyyn vastaajat ovat suhtautuneet kyselyyn ja ovatko vastaajat selvillä alueesta, jolta kysymykset heille esitettiin. (Hirsjärvi ym., 2003. 180-182.)

Tutkimuksen olen toteuttanut Porin kaupungin varhaiskasvatushenkilöstölle lähettämällä Webropol -kyselyn kaikkiin Porin kaupungin päiväkoteihin. Päiväkojeja Porin kaupungilla on 34 sekä lisäksi kolme ostopalvelupäiväkotia. Kysymyksen ymmärtämiseen liittyy kysymyksen johdanto ja varsinaiseen kysymykseen sisältyvät käsitteet, määreet, mahdolliset viitejoukot ja tiedon ajoitus tai kysytyn asian tai tapahtuman ajoitus. Vastaaja tekee oman tulkintansa kysymyksestä. (Pahkinen, 2012, 217.) Tämän kyselyn alkuun sekä sähköpostisaatteen olin liittänyt tekstin, jossa selvensin vastaajille, mitä palveluohjauksella työotteella tässä kyselyssä tarkoitetaan. Tällä selvennyksellä olen pyskinyt vaikuttamaan kyselyn heikkouteen, eli aiheen väärinymmärtämisen mahdollisuuteen.

Kyselylomakkeen (Liite 1) olen laatinut omien kokemusteni sekä keskusteluiden, kollegoiden ja varhaiskasvatuspäällikön kanssa pohjalta. Keskusteluissa

ilmeni, ettei kyselylomake saa olla liian pitkä, jotta työntekijät ehtivät ja jaksavat siihen vastata. Lisäksi toive oli, että kysymykset olisivat pääsääntöisesti avoimia kysymyksiä, jotta vastaajien todellinen näkemys ja omakohtaiset kokemukset tulisivat kyselyssä ilmi. Kyselylomaketta testasin lähettämällä sen muutamalle kollegalle vastattavaksi sekä kommentoitavaksi. Kommenttien ja heidän näkemystensä pohjalta muokkasinkin kyselyn lopulliseen muotoonsa. Ennen virallista kyselyn lähettämistä lähetin kyselyn omaan sähköpostiini, opinnäytetyön ohjajalle, sekä henkilölle, jolla on pori.fi -päätteinen sähköpostiosoite, jotta selvisi meneekö sähköpostini roskapostien joukkoon vai tuleeko se sujuvasti perille. Näin pystyin testaamaan linkin toimivuuden. Sähköpostiin, jonka linkin kautta kyselyyn vastattiin, lisäsin myös kyselylomakkeen word -tiedostona, jotta vastaajat voivat halutessaan tutustua kysymyksiin etukäteen ja mahdollisesti keskustella esimerkiksi tiimeittäin vastauksista.

Kyselyn olen luonut Webropol -alustalla, jonka avulla olen kyennyt myös analysoimaan saamiani vastauksia. Kyselyn olen laatinut huomioimalla anonymiteetin, jonka vuoksi jokainen kyselyyn vastannut on pystynyt vastaamaan kyselyyn ilman tunnistetietoja. Kyselyn tuloksia olen käsitellyt vain tässä tutkimuksessa. Olen myös tutkimusta tehdessäni sitoutunut siihen, etten ole käyttänyt saamiani vastauksia työntekijöiden halventamiseen enkä heidän etujensa loukkaamiseen. Porin kaupungin päiväkodit on jaettu kolmelle alueelle; itäinen, läntinen ja pohjoisalue. Anonymiteetin vuoksi en ole kysynyt vastaajilta aluetta, jotta se ei olisi ollut syynä jättää vastaukseen vastaamatta. Tämän vuoksi en ole tutkimusaineiston käsittelyssä voinut ottaa huomioon, miltä alueilta vastaukset ovat tulleet ja mistä päiväkodeista.

Kyselyn vastausaika oli 15 päivää, joka ilmoitettiin sähköpostisaatteessa johtajille sekä päiväkotien omissa sähköposteissa. Lisäksi lähetin kyselyajan loppupuolella kaikille johtajille muistutusviestin, jossa pyysin heitä muistuttamaan työntekijöitä kyselyyn vastaamisessa. Määräajan sulkeuduttua vastauksia tuli 46 kappaletta, joka vastasi prosentteina 32 %. Koska vastausprosentti oli alhainen, avasin Webropol -kyselyn linkin uudelleen ja laitoin uuden muistutuksen johtajille. Työn hektisyyden tietäen, vastausaikaa pidennettiin vielä yhdeksällä

päivällä. Lopullinen vastausten määrä oli 66 vastausta, joka on alkuperäisestä tavoitteesta 47 %.

6.4 Aineiston analysointi

Sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä. Laadullisesta aineistosta löytyy paljon kiinnostavia asioita. Tutkijan on päätettävä, mitkä asioista ovat merkityksellisiä tutkimuskysymyksen kannalta. Aineiston voi jakaa tyypittelemällä, teemoittelemalla tai luokittelemalla. Näistä kolmesta luokittelua pidetään yksinkertaisimpana aineiston järjestämisen muotona. Yksinkertaisimmillaan aineistosta määritellään luokkia ja lasketaan, montako kertaa jokainen luokka esiintyy aineistossa. Luokiteltu aineisto voidaan esittää taulukkona. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 91-93.)

Teemoittelu voi olla luokittelun kaltaista, mutta siinä painotetaan, mitä kustakin teemasta on sanottu. Kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta erilaisten aihepiirien mukaan ja näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Alustavan ryhmittelyn jälkeen aletaan aineistosta etsiä varsinaisia teemoja eli aiheita. Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään tietyiksi tyypeiksi. Tyypittelyssä joukko tiettyä teemaa koskevia kysymyksiä tiivistetään yleistykseksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 93.)

Sisällönanalyysi sopii hyvin myös täysin strukturoimattomaan aineiston analyysiin. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta asiasta kuvaus tiivistetyssä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 103.)

Kuvaileva lähestymistapaa käyttämällä pyritään tutkimuksesta kokoamaan aineistoa kuvailemalla ja selittämällä, mutta mitään muuttamatta. Kuvailevan menetelmän ei tarvitse olla ainoastaan laadullista, vaan siihen voidaan sanallisen kuvailun lisäksi yhdistää numerotietoa ja audiovisuaalistakin materiaalia. (Kuvaileva tutkimusote, virtuaali-ammattikorkeakoulu, 2007.)

Tässä tutkimuksessa olen käyttänyt sisällön analyysiä, sekä kuvailevaa analyysiä. Teemoittelun avulla olen nostanut usein esiintyviä asioita vastauksista esiin. Lisäksi olen ristiintaulukoinnin avulla vertaillut suurimpien vastaajaryhmien; lastentarhanopettajien ja lastenhoitajien vastauksia.

6.5 Aineiston luotettavuus

Ominaista laadulliselle aineistolle on sen ilmaisullinen rikkaus. Tämän vuoksi laajempaa aineistokokonaisuutta ei voi eritellä ilman, että sitä tiivistää suppeampaan ja helposti käsiteltävään muotoon. (Alasuutari, 1995,85.) Määrillistä tutkimusaineistoa kuvataan usein diagrammeilla tai kaavioilla.

Mittauksesta ja luotettavuudesta puhuttaessa erotetaan kaksi perustetta: reliabiliteetti ja validiteetti. Validiteettia kutsutaan toisinaan pätevyudeksi ja reliabiliteettia luotettavuudeksi tai toistettavuudeksi. Validiteetti kertoo, mitataanko sitä mitä piti ja reliabiliteetti sitä, miten tarkasti mitataan. Validiteetti on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden ja tulosten kannalta. (Vehkalahti, 2014, 40-41.)

Kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuus kertoo tutkimuksen validiudesta. Henkilöt, paikat ja tapahtumien kuvaukset ovat ydinosa laadullista tutkimusta. Tarkkuus tulee näkyä koko tutkimuksessa ja sen kaikissa vaiheissa. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen validiutta voidaan tarkentaa käyttämällä useita menetelmiä. Tätä useiden menetelmien yhdistämistä kutsutaan triangulaatioksi. (Hirsjärvi ym., 2003 213-215.)

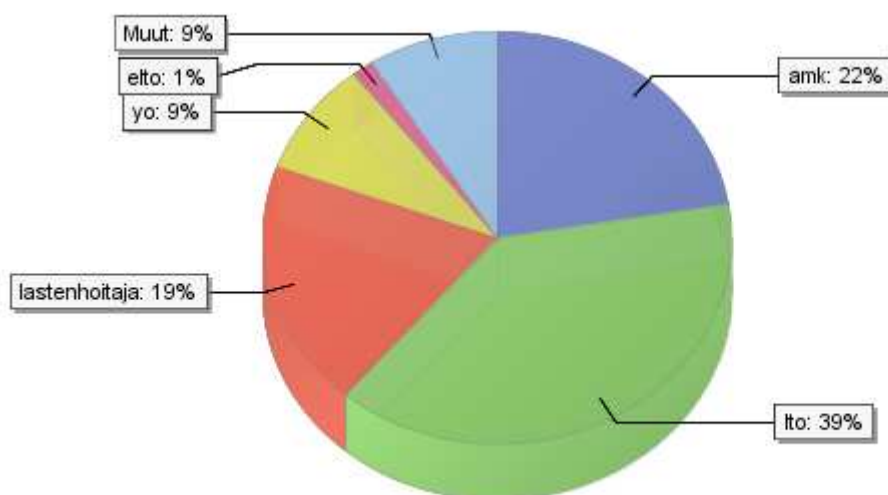
Tässä opinnäytetyössä validiuden voidaan katsoa toteutuneen, sillä kyselylomakkeen avulla on saatu juuri niitä vastauksia, joita kyselyn avulla on haettu. Lomakkeen kysymykset ovat antaneet vastauksen tutkimuskysymykseen ja vastauksista on voitu koota tietoa henkilökunnan näkemyksistä koskien palveluohjauksellista osaamista. Vastauksista olen voinut muodostaa määrällisiä kuvaajia, jotka vastaavat saatuja tuloksia.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimukseen vastasi kaikkiaan 66 työntekijää. Heidän vastauksiaan olen käsitellyt sekä kvalitatiivisen, että kvantitatiivisen tutkimuksen analysointimenetelmiä käyttäen. Vastauksista olen laatinut kuvioita, taulukoita, sekä teemoittelua ja sisällön analyysia apuna käyttäen, koonnut useimmin esille nousseita asioita vastauksiin.

7.1 Tutkimukseen vastanneiden perustiedot

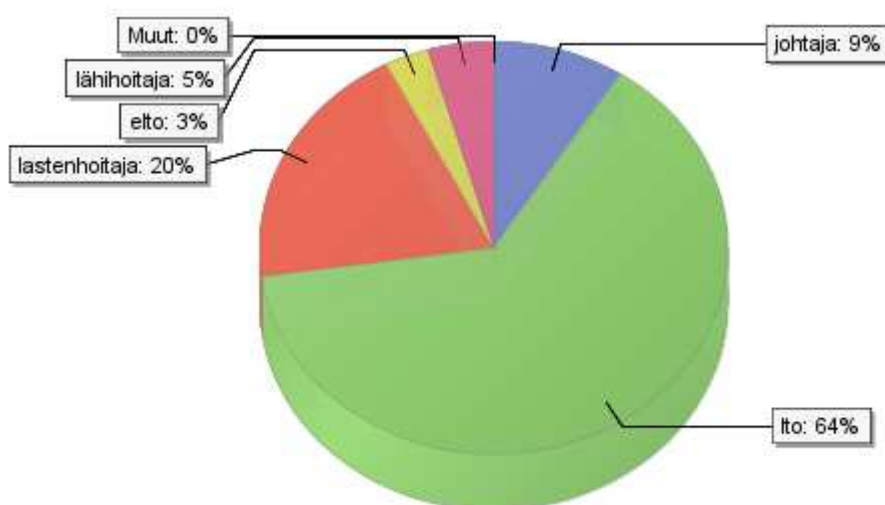
Kysely alkoi perustiedoilla; vastaajilta kysyttiin ikä, pohjakoulutus, ammattinimike ja montako vuotta työntekijä on työskennellyt varhaiskasvatuksessa. Vastaajien keski-ikä on 44 vuotta, vanhimman ollessa 61 vuotta ja nuorimman 23 vuotta. Keskimäärin työskentelyvuosia vastaajilla on varhaiskasvatuksessa 18 vuotta takana. Lyhin työkokemus vastauksissa oli yksi vuosi, kun taas kauimmin alalla työskennelleellä vuosia oli takana 38 vuotta. Vastaajien ammattinimikkeet ja pohjakoulutus on esitetty kaaviolla.



Kuvio 1 Työntekijöiden pohjakoulutus

Kuviosta on havaittavissa, että kyselyyn vastanneista lähes 40%:a on pohjakoulutukseltaan lastentarhanopettajia, joka tässä tapauksessa tarkoittaa yliopistollisen koulutuksen saanutta kasvatustieteen kandidaattia. AMK -tutkinnon suorittaneita vastaajista on 22 %:a, ja kolmanneksi suurin vastaajaryhmä on lastenhoitajat, joita kyselyyn oli vastannut 19 %.

Seuraavana esitettävä kuvio kertoo, että yli puolet kyselyyn vastanneista on lastentarhanopettajia. Tämä 64% pitää sisällään mm. kasvatustieteen kandidaattit, sosionomit ja sosiaalikasvattajat eli kaikki, jotka työskentelevät ammattinimikkeellä lastentarhanopettaja. Muita kyselyyn vastanneiden ammattinimikkeitä ovat päiväkodin johtaja, lastenhoitaja, erityislastentarhanopettaja (Elto) sekä lähihoitaja.

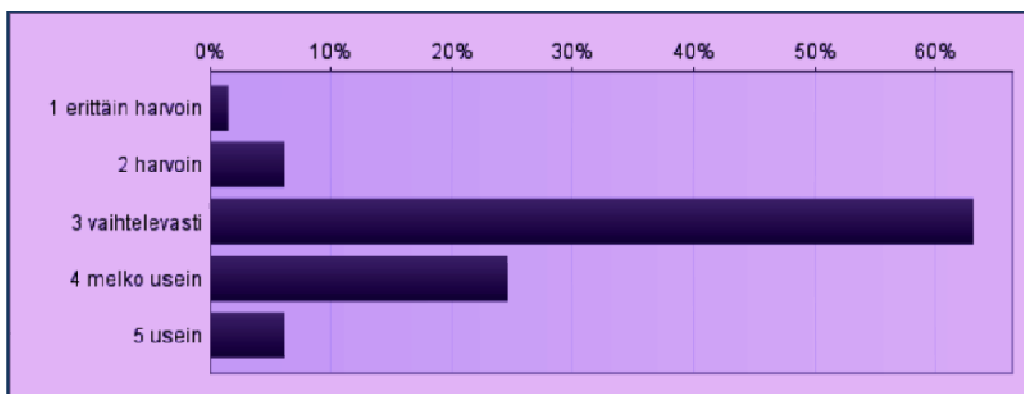


Kuvio 2 Työntekijöiden ammattinimike

Lastenhoitajina ja lastentarhanopettajina työskentelevät ovat valtaosa kyselyyn vastanneista, mikä oli myös alkuperäinen tavoite. Oman lisänsä ja näkemysensä vastuksiin on tuonut päiväkotien johtajat ja erityislastentarhanopettajat.

7.2 Työntekijöiden kokemuksia palveluohjauksellisesta työotteesta

Kyselylomakkeessa kysyttiin työntekijöiltä, millaisissa asioissa vanhemmat kysyvät neuvoa. Lähes kaikki vastaajat ammattinimikkeeseen katsomatta mainitsivat maksuasiat; päivähoitomaksut tai maksumuutokset sekä maksuihin vaikuttavat loma- tai vapaapäivät. Lisäksi useista vastauksista esille nousivat päivähoitoon hakeminen, arkipäivän sujuminen ja siihen liittyvät ongelmat kotona tai päivähoidossa, erityislapsen hoito, lapsen kehitys sekä perheen olosuhteiden muutokset (ero, uusi vauva jne.). Vanhemmat kysyivät usein myös neuvoa esiopetukseen ja koulun aloitukseen liittyen. Vastauksien perusteella vanhemmat kysyvät neuvoa siltä työntekijältä, joka on paikalla, koska vastaukset eivät eronneet ammattinimikkeen perusteella, vaan jokaisesta ammattiryhmästä nousi esiin samat asiat. Alla oleva kuvio kertoo, mikä on kyselyyn vastanneiden näkemys siitä, kuinka usein vanhemmat kysyvät neuvoa. Suurin osa vastaajista arvioi neuvoja kysyttävän vaihtelevasti tai melko usein.



Kuvio 3 Miten usein vanhemmat kysyvät neuvoa?

Kyselylomakkeessa varhaiskasvatuksen henkilökunnalta kysyttiin, minkälaisena he näkevät lastentarhanopettajan ja lastenhoitajan välisen tietovastuun. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että tietovastuu on yhtäläinen molemmilla.

Tietovastuussa ei ole mitään eroja työntekijöiden välillä vaan paikalla oleva aikuinen vastaa vanhempien kysymyksiin ja tiedottaa tarvittavat asiat. /LTO

Molempien ammattiryhmien tulee tehdä neuvontaa yhteistyössä keskenään; tiimin informointi on tärkeää! /LTO

Koen, että kasvatuskumppanuus toteutuu parhaiten siten, että jokainen henkilökunnan jäsen neuvoo ja keskustelee vanhemman kanssa ja auttaa parhaansa mukaan. /LTO

Päiväkotityö on tiimityötä jossa kaikilla on kasvatusvastuu. Tiimissä keskustellen saamme perheelle parhaan tuen heitä kohdanneen ongelman hoitamiseen. /LH

Kaikilla samat tiedot, niin vanhemmat saavat saman vastauksen riippumatta siitä keneltä kysyy. /LH

Sidoksissa osaamiseen/työtehtävään. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu ottaa selvää ja ohjata eteenpäin tarpeen vaatiessa. /PK:n johtaja

Lastentarhanopettajat mainitsivat kuitenkin lastenhoitajia useammin, että heillä on suurempi tietovastuu kuin lastenhoitajilla. Vastauksissa vedottiin pidempään koulutukseen, pedagogiikan hallintaan ja varhaiskasvatuksen sisällölliseen osaamiseen. Taulukossa 1 on esitetty lastentarhanopettajien ja lastenhoitajien antamia vastauksia tietovastuun jakautumisesta.

Taulukko 1: Näkemys tietovastuun jakautumisesta

	Tietovastuu lastentarhanopettajalla	Tietovastuu lastenhoitajalla	Ammattinimikkeellä ei väliä tietovastuun suhteen
Lastentarhanopettaja	19 (46%)	-	22 (54%)
Lastenhoitaja	2 (12%)	-	15 (88%)

Taulukko 1 kertoo, että 46% lastentarhanopettajista vastasi heillä olevan suuremman tietovastuun vanhempien neuvonnassa, kun taas vain 2 lastenhoitajaa

oli tätä mieltä. Kumpikaan ammattiryhmä ei ilmoittanut lastenhoitajalla olevan suurempaa tietovastuuta.

Mielestäni lto:lla on selvästi suurempi tietovastuu, koska hänellä on laajempi koulutustaso ja näin ollen tietotaso suurempi. /LTO

Lto:lla kattavampi koulutus pedagogiikasta. /LTO

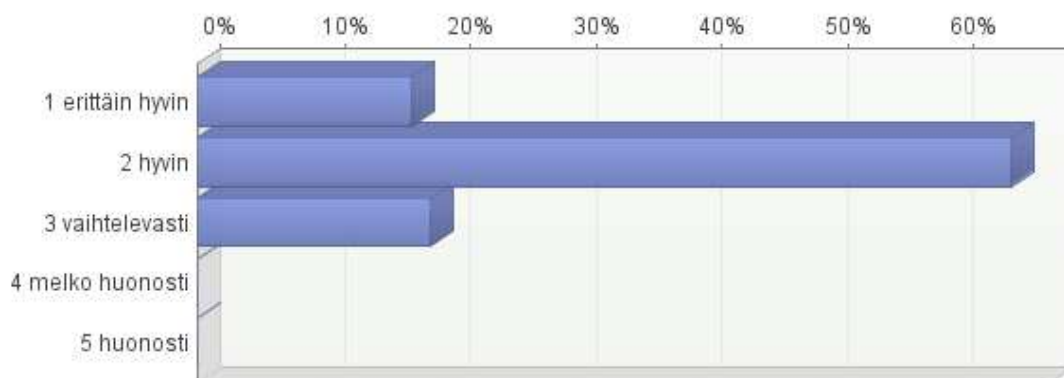
Lto:lla on enemmän vastuuta lapsen kehitykseen ja päiväkodin toimintaan liittyvissä asioissa. /LTO

Mielestäni neuvoja voi antaa henkilö, joka ko. asiasta tietää tai tuntee ko. tapauksen. Usein kylläkin LTO on mielestään se "tietävämpi". /LH

Johtajalle katsottiin kuuluvan erityisesti maksuihin ja hallintoon liittyvät asiat.

Lasten hoitoon ja kasvatukseen liittyvät asiat ja varhaiskasvatuksen periaatteidemme tietäminen on tärkeää, mutta hallintoon liittyvät asiat tulee johtajan hoitaa. /PK:n johtaja

Kyselyyn vastaajista kukaan ei kokenut omaa osaamistaan kysymyksiin vastattaessa täysin riittämättömäksi, mikä käy ilmi seuraavasta kuviosta.



Kuvio 4 Miten koet pystyväsi vastaamaan vanhempien kysymyksiin?

Työntekijöiden kokemuksista liittyen vanhempien kysymyksiin vastaamisesta olen luonut myös taulukon pohjakoulutuksen perusteella.

Taulukko 2 Miten koet pystyväsi vastaamaan vanhempien kysymyksiin?

	Erittäin hyvin	Hyvin	Vaihtelevasti	Melko huonosti	Huonosti
Erityislastentarhanopettaja	1 (työvuosia 22)	-	-	-	-
Lastentarhanopettaja/kasvatustieteen kandidaatti	7 (työvuosia 10-35)	18 (työvuosia 1-38)	2 (työvuosia 7/18)	-	-
Sosionomi (AMK) / Sosiaalikasvattaja	1 (työvuosia 25)	8 (työvuosia 5/37)	7 (työvuosia 2-25)	-	-
Lähihoitaja	-	6 (työvuosia 2-9,5)	1 (työvuosia 8)	-	-
Päivähoitaja/ Lastenhoitaja	2 (työvuosia 25/29)	4 (työvuosia 15-31)	2 (työvuosia 15/23)		
Ylioppilas / keskikoulu /peruskoulu	1 (työvuosia 26)	6 (työvuosia 6-34)	-	-	-

Taulukon 2 perusteella voidaan sanoa, ettei pohjakoulutus määrittele vastaajien kokemaa osaamistasoa. Kaikissa pohjakoulutusryhmissä suurin vastausprosentti osuu vaihtoehdon; hyvin, kohdalle. Ainoa pohjakoulutuksen tuomaan osaamiseen liittyvä poikkeus voidaan nähdä lähihoitaja-pohjakoulutuksen kohdalla, sillä kukaan heistä ei ole valinnut vaihtoehtoa erittäin hyvin. Vaihtelevasti

vastanneiden joukossa voidaan nähdä olevan myös kauan alalla työskennelleitä. Samoin työkokemus näkyy erittäin hyvin -vastanneiden kohdalla, sillä kaikki tämän vastausvaihtoehdon valinneet olivat työskennelleet vähintään 10 vuotta alalla.

Työntekijöitä oli pyydetty perustelemaan vastauksensa, mikäli vastaavat vaihtelevasti, melko huonosti tai huonosti. Perusteluina vaihtelevasti vastanneet kertoivat, että ovat työskennelleet alalla vasta vähän aikaa, eikä tämän vuoksi vielä ole kertynyt niin paljon tietoa asioista. Tämän (vaihtelevasti) vastausvaihtoehdon valinneet, jotka perustelivat tietämystään lyhyellä työkokemuksella olivat olleet töissä 7 vuotta tai vähemmän. Kauemman työskennelleet perustelivat kokemustaan muulla tavoin. Epätietoisuutta vastaajien mukaan löytyy esimerkiksi maksuasioihin liittyen. Työkokemuksen karttuminen nähtiin merkittävänä tekijänä tiedon lisääntymisessä. Osa vastaajista mainitsi, että tietyt asiat on hyvä ohjata johtajan hoidettavaksi tai asioiden sujuminen riippuu henkilökemioista.

Kysymykseen, mistä tai miten ohjaat vanhempien saavan tietoa, suurin osa vastaajista ilmoitti ohjaavansa vanhemmat johtajan puheille jolleivät itse osaa vastata kysymykseen. Moni vastasi myös ottavansa itse selvää ja palaavan myöhemmin asiaan tai antavansa tarvittavat yhteystiedot vanhemmille. Yhteistyötahoina, joihin asiakasta pyydetään ottamaan yhteyttä ja joilta voi tarvittaessa kysyä lisää tietoa, mainittiin esimerkiksi neuvola, perheneuvola ja puheterapia. Lisäksi vastaajat ilmoittivat konsultoivansa erityislastentarhanopettajien tai kollegoidensa kanssa. Vain kaksi vastaajaa mainitsi informoivansa vanhempia varhaiskasvatuksen ABC:stä, joka löytyy varhaiskasvatuksen Internet-sivuilta ja sisältää kattavan paketin koskien kaikkea tietoa varhaiskasvatuksesta.

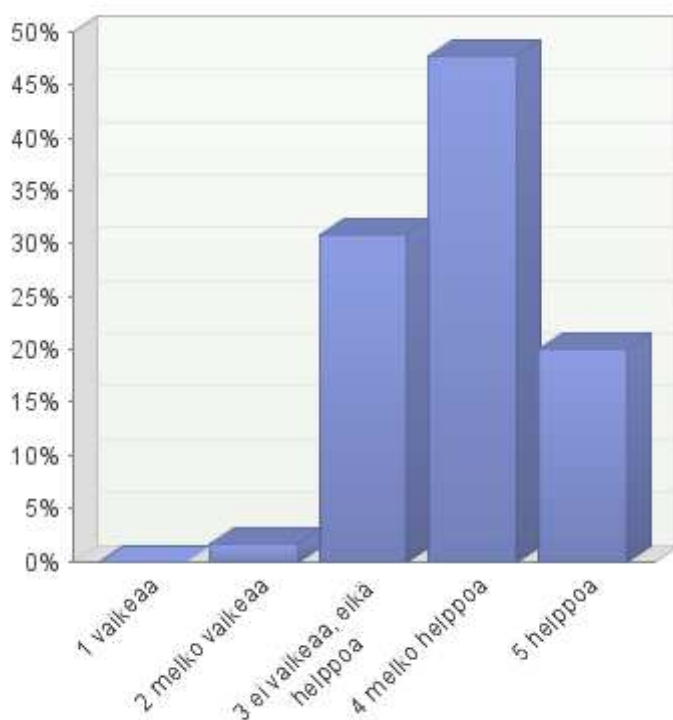
Kerron eri paikat mistä voi apua ja neuvoa saada, annan puhelinnumeron tai osoitteen ja mahdollisesti henkilön nimen kehen ottaa yhteyttä. /LH

Jos itse en pysty/osaa antaa vanhemmille vastausta, ohjaan heitä puhumaan päiväkodin johtajalle/ varhaiskasvatuksen johtajalle/neuvolaan/perheneuvolaan... Voidaan kääntyä myös varhaiskasvatuksen konsultoivan erityisopettajan puoleen. /LH

Päiväkodin johtajalta, neuvolasta, perheneuvolasta ym. Kerron etten juuri nyt osaa vastata tai tiedä tarkasti ja neuvon tahon, jolta kannattaa kysyä enemmän ja tarkempia tietoja. Palaan asiaan myöhemmin kysymällä, saiko vanhempi tarvitsemansa tiedon. /LTO

Riippuu asiasta, päivähoitoa koskevat asiat ovat tuttuja ja lopulta jos en itse pysty vastaamaan, ohjaan päiväkodin johtajalle tai jollekin muulle asiantuntijataholle. /LTO

Suurin osa työntekijöistä ei koe henkilökohtaisesti vaikeaksi vanhempien neuvontaa ja ohjausta. Kuviossa 5 on esitetty vastaajien henkilökohtaisen kokemuksen jakautuminen eri vaihtoehtoihin.



Kuvio 5 Millaisena henkilökohtaisesti koet vanhempien neuvonnan ja ohjauksen?

Perusteluna henkilökohtaiseen kokemukseen kaikkien ammattiryhmien vastaajat nostivat esiin työkokemuksen tuoman tietotaidon ja varmuuden. Lastentarhanopettajat korostivat lisäksi ammattitaitoaan, oman osaamisen ajan tasalla pitämisen, koulutukset ja kysymysten kuuluvan pääsääntöisesti perustyöhön. Yksi vastaaja oli kokenut neuvonnan henkilökohtaisesti melko vaikeaksi syytös-

ten pelossa. Lisäksi neuvonnan vaikeiksi puoliiksi nousi muksunetin käytön kokemattomuus, sekä välit vanhempien kanssa.

Ammattilaisen pitää tietää tai hankkia tietoa vanhemmille asiakaspalvelijana. /LTO

Lastenhoitajien kohdalla esiin nousi työkokemuksen lisäksi myös ajatus asiakaspalvelijana olemisesta, halusta kehittyä sekä usein toistuvat kysymykset. Neuvontaa ja ohjausta vaikeuttavina asioina nähtiin vanhempien keskinäisissä ristiriitatilanteissa neuvominen sekä muut haastavat aiheet.

Toiset kysymykset ovat vaikeita vastata mm. erotilanteisiin liittyvät ja toiset taas helppoja, kun voi sanoa miten asioista on sovittu/määrätty (voi vedota määräyksiin/ sääntöihin). Sanojen asettelu vaikeissa tilanteissa on tärkeää ja usein aikaa kuluu niissä enemmän. /LH

Kyselyyn vastanneet johtajat ja erityislastentarhanopettajat perustelivat ohjauksen kokemuksiin työkokemuksella, itsensä ajan tasalla pitämällä sekä helposti löydettävällä tiedolla.

Tämähän on olennainen osa kasvatuskumppanuuttamme ja myös päivähoidon palvelua. /PK:n johtaja

Olen tottunut haasteellisiin lapsiin sekä tavannut monenlaisia perheitä... Joten työ tekijäänsä opettaa! /Elto

Varhaiskasvatuksen työntekijöiltä kysyttiin myös minkälaista tukea, koulutusta, ohjausta tai neuvontaa he mielestään tarvitsevat liittyen vanhempien ohjaukseen ja neuvontaan. Kaikista ammattiryhmistä löytyi maininta Kasvatuskumppanuus -koulutuksesta, jota tällä hetkellä työntekijöille on tarjolla. Se koettiin tärkeäksi ja antoisaksi. Myös kaikenlainen muu koulutus koettiin olevan aina positiivista. Lastenhoitajien ja lastentarhanopettajien vastauksissa painottui lisäksi hankalien tai epäasiallisten vanhempien kohtaamiseen liittyvä koulutus sekä yleinen vanhempien neuvontaan suuntautunut koulutus.

Lastentarhanopettajista 12 ei osannut sanoa tai oli sitä mieltä, ettei tarvitse koulutusta. Lisäksi tästä ammattiryhmästä nousi esille maksuasioihin ja lomakkeiden täyttöön liittyvä koulutus sekä ehdotuksia ajantasaisesta yhteystietokansiosista, tämä ehdotus löytyi myös johtajien vastauksista. Johtajat toivoivat lisäksi "mieleenpalautus"-koulutuksia sekä sosiaalityön kenttään painottuvia avioero ja huoltajuusasioihin liittyviä koulutuksia.

7.3 Työntekijöiden kehittämisehdotuksia palveluohjaukselliseen työotteeseen

Työntekijöiltä kysyttiin viimeisenä kysymyksenä kehittämisehdotuksia palveluohjaukselliseen työotteeseen. Lähes puolet vastaajista (31/66) ei osannut sanoa kehittämisehdotusta. Lopuissa vastauksissa esille nousi ylitse muiden aiheeseen liittyvä koulutus, ohjaus ja neuvonta sekä käytännönläheiset keskustelut, joissa kokemuksia vanhempien kohtaamisesta voidaan jakaa. Lisäksi esille nousi yhtenevät ohjeistukset ja niiden tueksi infopaketti, josta tiedon voisi tarkistaa. Avointa tiedotuskulttuuria pidettiin myös tärkeänä, sekä palveluohjauksellisen työotteen sisällön ja merkityksen avaamista. Henkilökunnan olisi hyvä tietää vastuunsa ja rajansa aiheeseen liittyen. Vastauksissa mainittiin myös mm. henkilökohtainen vastuu tiedon saamisessa, muutosten seuraamisessa sekä lisäkoulutuksesta (itse hankitusta) palkitseminen.

Taulukossa 3 on kuvattu numeerisesti moniko kunkin ammattiryhmän edustajista toivoi enemmän koulutusta työn tueksi ja miten moni ei osannut vastata kehittämiskysymykseen. Muu vaihtoehto -sarake sisältää kaikki muut esille nousseet ehdotukset.

Taulukko 3: Kehittämisideoita palveluohjaukselliseen työotteeseen

	Toivoo koulu- tusta	Ei osaa sanoa ke- hittämisideaa	Muu vaih- toehto
Päiväkodinjohtaja	2	2	2
Eriyislastentarhanopettaja	2 (100%)	-	-
Lastentarhanopettaja	10	19 (46%)	12
Lastenhoitaja	4	10 (59%)	3

Lähes puolet lastentarhanopettajista, yli puolet lastenhoitajista ja kolmannes johtajista ei osannut sanoa kehittämisideaa tai oli sitä mieltä, että omassa yksikössä on jo tarvittava tietotaso.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kyselyyn henkilökunnan kokemuksista suhteessa palveluohjaukselliseen työtöteeseen ja sen kehittämiseen vastasi 66 työntekijää. Vastauksien ja kyselymateriaalin määrä on suuri, vaikka vastausprosentti jäikin alle 50%:n. Vastanneiden työntekijöiden keski-ikä oli 44 vuotta ja alalla on työskennelty keskimäärin 18 vuotta. Tämä kuvastui myös vastauksissa, sillä vastaajat vetosivat usean kysymyksen kohdalla työkokemukseen ja vuosien tuomaan tietotaitoon.

Kyselyyn vastanneista suurin osa työskenteli lastentarhanopettajana. Tämä näkyi muun muassa kysymyksessä lastentarhanopettajan ja lastenhoitajan välisessä tietovastuussa. Vaikka suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kaikkien on kyettävä vastaamaan kysymyksiin, nousi lastentarhanopettajien vastauksista esille heidän näkemyksensä suuremmasta vastuusta. Suurempaa vastuuta perusteltiin pidemmällä koulutuksella ja sen mukanaan tuomalla paremmalla tietotaidolla.

Työntekijät kuvasivat vanhempien kysyvän pääsääntöisesti arkipäivään liittyviä asioista, mutta esille nousi useissa vastauksissa myös päivähoitoon liittyvät maksuasiat. Tämä mielestäni kuvaa hyvin nykyistä yhteiskunnan tilaa, sillä talous on merkittävässä asemassa ihmisten elämässä ja määrittää arjen sujuvuutta.

Vastaajat arvioivat osaavansa vastata vanhempien kysymyksiin hyvin. Tätäkin argumenttia perusteltiin työkokemuksella sekä iän tuomalla tiedolla ja kokemuksella. Hienoa oli huomata, että suuri osa vastaajista haluaa toimia asiakaspalvelijana ja on tämän vuoksi halukas ottamaan asioista selvää, jollei suoralta kädetä osaa vastata vanhempien kysymyksiin. Lisäksi vanhempia kerrottiin ohjattavan johtajan puheille.

Työntekijöiden mielestä koulutukset ovat aina positiivinen lisä omaan osaamiseen, vaikkakin esille nousi myös koulutuksiin osallistumisen vaikeus. Vaikeaksi osallistumisen tekee se, että sijaisia ei koulutuksiin osallistuvan työntekijän tilalle voida aina ottaa ja tämä taas kuormittaa muuta työyhteisöä. Vastaajat toivoi-

vat tukea erityisesti maksuasioihin perehtymisessä sekä muiden lomakkeiden täyttöön liittyen. Kasvatuskumppanuus -koulutus nähtiin hyvin positiivisena.

Kehittämisideoita ei vastaajat olleet osanneet antaa toivotulla tavalla. Kolmasosa oli jättänyt joko vastaamatta tai ilmoitti, ettei osaa sanoa. Itseen ja työtetään kehittävä näkemys ei tullut mielestäni esille, vaikka tämä näyttelee nyky-yhteiskunnassa ja vallitsevassa taloudellisessa tilanteessa työntekijöiden arjessa suurta roolia. Työntekijät, jotka kysymykseen olivat vastauksen antaneet, nostivat tässäkin kohtaa esiin koulutuksen merkityksen sekä toivoivat tiivistä info-pakettia alueen palveluista ja tietojen ajantasaista päivittämistä.

Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että työkokemus näyttelee suurta merkitystä työntekijöiden arkipäiväisessä osaamisessa. Työkokemus luo ammatillista varmuutta ja uskallusta vastata kysymyksiin. Tämän kokemuksen jakaminen ja siitä keskustelu kollegoiden kanssa nähtiin eräänlaisena vertaisoppimisen muotona.

Tämän opinnäytetyön taustalla on työskentelyni varhaiskasvatuksessa lastentarhanopettajana sekä opintojen tuoma kiinnostus työn kehittämiseen. Aiheen valinta tuotti pieniä vaikeuksia, koska yhteistyökumppanin löytäminen ei ollut helppoa. Opinnäytetyöni avulla halusin vaikuttaa lasten ja perheiden palveluiden kehittämiseen. Halusin myös, että työlläni on vaikuttavuutta ja, että sen avulla voin herättää varhaiskasvatuksen työntekijät pohtimaan syvällisemmin oman työnsä merkitystä. Aiheeni palveluohjauksellisesta työotteesta ei varmasti pelkän otsikon kautta aukea. Palveluohjaus nähdään pääsääntöisesti mielenterveys-, päihde- ja kehitysvammahuoltoon liittyvänä työmuotona, jossa työtä tekee siihen varta vasten palkattu palveluohjaaja. Oman kokemukseni mukaan lastentarhanopettajan työ on tällä hetkellä paljon muutakin kuin lapsiryhmän toiminnan suunnittelua, toteutusta ja hallintaa. Lapsien kasvun ja kehityksen tukemiseksi yhteistyö vanhempien kanssa on huomionarvoisen tärkeää. Nykypäivänä ei puhuta enää päiväkodin ja perheen välisestä yhteistyöstä vaan termi kasvatuskumppanuus on saanut yhä vankemman jalansijan varhaiskasvatuksessa.

Kasvatuskumppanuus -koulutusta järjestetään tälläkin hetkellä Porin kaupungissa ja yhä useampi varhaiskasvatuksen työntekijä on sen jo käynyt. Jotta voidaan puhua kasvatuskumppanuudesta, täytyy työntekijöiden luoda luottamussuhde vanhempiin. Tässä kohtaa mielestäni palveluohjauksellisen työtteen käsittäminen ja sisäistäminen astuu kuvaan merkittävässä roolissa. Työntekijöiden on tiedostettavansa olevansa myös asiakaspalvelijoita ja, että asiakkaina varhaiskasvatuksessa on ennen kaikkea perhekokonaisuus, ei pelkkä lapsi. Oman ohjauksellisen ja neuvovan työtteen sisäistäminen ja keskustelu sekä kommunikointityylin tiedostaminen voi auttaa työntekijää kehittämään omaa ammattitaitoaan ja ammatillista minäänsä.

Tutkimusmenetelmää pohtiessa haastattelu oli suljettava ensimmäisenä pois, koska työntekijämäärä varhaiskasvatuksessa on suuri. Jotta tutkimuksen kohderyhmästä mahdollisimman moni voisi vastata, valitsin menetelmäksi puoli-strukturoidun kyselyn. Kyselyn lähetin kaikkiin Porin päiväkodeihin sähköpostilinkkinä, koska Porin kaupungissakin yhä useammassa päiväkodissa tietotekniikan lisääntyminen on nähtävissä. Lisäksi linkin kautta työntekijöiden oli mielestäni helpompi vastata, eikä heidän tarvinnut miettiä vastausten lähettämistä. Tutkimusajankohdan valinnassa olennaista oli, että pääosa Porin päiväkodeista on kiinni juhannuksesta aina heinäkuun loppuun. Lisäksi elokuu on yleinen lomakuukausi, jonka vuoksi laitoin kyselyn päiväkodeihin vasta syyskuun alussa. Vastauksia odotettiin lähtökohtaisesti noin 140 kappaletta. Tällä aikataululla sellaisen määrän analysoiminen olisi ollut sellainen urakka, että valmistumiseni ajankohta olisi todennäköisesti siirtynyt. Aikataulu huomioonottaen olen tyytyväinen vastausten määrän, sillä sivuiksi muutettuna vastauksia oli lähes 160 sivua.

Tutkimuskysely sisälsi pääsääntöisesti avoimia kysymyksiä, jotta vastanneiden henkilökohtainen mielipide ja osaaminen tulisi näkyviin. Ehkä pienenä pettymyksenä oli vastaajien lyhyet vastaukset ja mielestäni joissakin kohdin vastauksen pohtiminen oli jäänyt pinnalliseksi. Tähän mielestäni on varmasti vaikuttanut työn hektisyys ja työntekijöiden kiire. Kyselyn etukäteisen testaamisen vuoksi oli oletettavaa, että kyselyyn vastaaminen vie noin 10-15 minuuttia, mikä ei mielestäni ole ratkaiseva aika työpäivästä. Oletan vastanneiden olleen lähes poikke-

uksetta toistaiseksi voimassa olevalla työsuhteella ja tästä mielestäni osoitus on vastaajien keski-ikä sekä pitkät työkokemukset. Vastaajien työkokemus huomioiden, kysymykset eivät mielestäni olleet liian vaikeita, mutta vastauksen antaminen vaati asian sisäistämistä sekä arkipäiväisen työn sanoittamista.

Tutkimuksen vastauksissa minut yllätti se, että vastaajat arvioivat vanhempien neuvonnan ja ohjauksen pääsääntöisesti helpoksi. Tähän on varmasti vaikuttanut se, että vastaajat kertoivat kysymysten koskevan useimmiten arkipäiväisiä asioita. Olisin kuitenkin toivonut vastaajien pohtivan kysymysten sisältöä yleistyä tarkemmin. Vastaajien työkokemus on varmasti vaikuttanut vastauksiin ja vastaajien arviointeihin, minkä vuoksi olisikin mielenkiintoista verrata vähemmän aikaa, ja mahdollisesti sijaisena, alalla työskennelleiden vastauksia. Tutkimuksen tuloksissa oli nähtävissä, että vähemmän aikaa työskennelleet eivät arvioineet osaamistaan niin korkealle kuin kokeneemmat kollegansa. Tästä voisi jatkaa tutkimusta ja pyytää alle viisi vuotta työskennelleet ja sijaiset vastaamaan samaan kyselyyn.

Viimeisenä kysymyksenä työntekijöiltä kysyttiin kehittämisideoita. Mielestäni liian moni oli kuitenkin vastauksen en osaa sanoa tai en tiedä vastauksella. Tässä kohtaa työntekijöillä oli mielestäni vaikuttamismahdollisuus, jonka he jättivät käyttämättä. Jokainen työntekijä käy esimiehensä kanssa kehityskeskusteluja, joiden tarkoituksena on oman työn ja työyhteisön kehittäminen. Mielestäni oman ammatillisuuden ja osaamisen arvostus lähtee oman itsensä kehittämisestä, jolloin jokaisella tulisi mielestäni olla myös ideoita.

Vaikka testasin kyselyäni ja muokkasin sitä saamani palautteen perusteella, vaatisin näin jälkikäteen työntekijöiltä syvempää analyysia aiheesta. Kokemukseni perusteella vastausajan tulisi tässä tapauksessa olla huomattavasti pidempi, sillä jo tällaisenaan tähän kyselyyn, oli vastausaika jatkettava.

Tutkimuksen tekemiseen ja raportin luomiseen on vaadittu pitkäjänteisyyttä sekä suunnitelmallisuutta, jotta kodin ja perheen, työn ja opiskelun yhdistäminen on ollut mahdollista. Motivaatio opiskeluun ja työn valmistumiseen on kuitenkin pysynyt korkealla ja näkemys työn valmistumisen tuomasta hyödystä on autta-

nut jaksamaan. Työelämälähtöinen kehittämisenäkökulma on opiskelun ja työn tekemisen myötä kasvanut. Tämän tutkimuksen loppuun saattaminen ja aihealueeseen paneutuminen on herättänyt myös minut näkemään jokapäiväisen vuorovaikutuksen merkityksen sekä panostamaan vanhempien kanssa käymiini keskusteluihin.

Kyselyn vastausten perusteella olen luonut info-oppaan palveluohjauksellisen työotteen tueksi. Oppaaseen olen koonnut tietoa niistä asioista, jotka nousivat esille kyselyn vastauksissa. Oppaan olen jakanut eri aihealueisiin, niin että ensin oppaassa on varhaiskasvatuksen yhteystiedot, päivähoidon hakeminen ja maksuasiat, jonka jälkeen oppaassa on neuvoloiden, perheneuvoloiden, lastensuojelun sekä lapsen isyys-, elatus-, huolto- ja tapaamisasioista informaatiota sekä yhteystiedot. Info-opas voi olla työntekijöiden käytössä sekä tulostettuna versiona että sähköisessä muodossa. Sähköisessä muodossa oleva opas on helpompi päivittää, mutta on sieltä myös työntekijöiden tulostettavissa. Työntekijöillä alkaa tällä hetkellä olemaan jokaisessa ryhmässä käytössään tietokone, jonka vuoksi opas voi olla myös sähköisessä muodossa. Käytännön kannalta koen kuitenkin että tällä hetkellä paperinen version voisi olla parempi. Info-opas voidaan päiväkoteihin jakaa helposti sähköpostitse.

Jatkotutkimuksena tähän opinnäytetyöhön voitaisiin selvittää asiakastyytyväisyyskyselyn avulla vanhempien näkemys vastaavasta asiasta, eli miten työntekijät heidän mielestään toimivat asiakaspalvelijoina ja vastaavat heidän kysymyksiinsä. Lisäksi toivon, että tämän työn myötä heräisi keskustelua, jonka pohjalta työntekijät pohtisivat oman työnsä merkitystä ja vastanneiden ehdotukset vertaisryhmäkeskusteluista voitaisiin ottaa käyttöön.

LÄHTEET

- Alasuutari, P., 1995. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Vastapaino ja Tampereen Yliopisto, Jyväskylä.
- Case Management. Sveriges Kommuner och Landsting. Nyheter 2011. Saatavilla
www-muodossa: <URL:
<http://kunskaptillpraktik.skl.se/nyhetsarkiv/nyheter-2011/case-management>>. Luettu 8.9.2014.
- Case Management Knowledge. The Commission for Case Managers. Saatavilla
www-muodossa: <URL:
<http://www.cmbodyofknowledge.com/content/case-management-knowledge-2>>. Luettu 1.9.2014.
- Eskola, J. & Suoranta, J., 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Lapin yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta. Rovaniemi.
- Happo, I. 2008. Sosionomin (AMK) osaaminen ja osaamishaasteet varhaiskasvatuksessa. Teoksessa Viinamäki, L.(toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasi-antuntijajärjestelmässä.
- Heikkilä, M., Välimäki, A-L. & Ihalainen, S-L. 2007. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Stakes oppaita 56. Helsinki.
- Hyttinen, L. 2001. Yhteisellä matkalla - Palveluohjauksen toimintamallia ha- kemassa. Kuntoutussäätiön työselosteita 24/2001. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Järvinen, M., Laine, A. & Hellman-Suominen, K., 2009. Varhaiskasvatusta am- mattitaidolla. Kirjapaja, Helsinki.
- Kananen, J., 2008. Kvali, Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun Julkaisuja 93.
- Kananen, J., 2008. Kvantti, Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun Julkaisuja 89.
- Kalland, M., Hiila- O'Brien, H. & Kurttila, T. 2012. Varhaiskasvatukseen tarvi- taan kokonaisnäkemys. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Saa- tavilla
www-muodossa: <URL:
<http://www.mll.fi/?x34302=14963443>> (Luettu 7.8.2014.)
- Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta - Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Stakes oppaita 63. Vaa- jakoski.

- Kekkonen, M., 2012. Kasvatuskumppanuus puheena - Varhaiskasvattajat, vanhemmat ja lapset päivähoidon diskursiivisilla näyttämöillä, Tampereen Yliopisto. Tampere.
- Koskiluoma, K., 2014. Tutkinnot muutoksessa - artikkeli. Talentia-lehti 6/2014.
- Kurki, L. 2001. Kirjassa: Kairila, K., Kinos, J. & Virtanen, J. (toim.) Varhaiskasvatuksen teoriasuuntauksia. PS-Kustannus. Jyväskylä.
- Kuvaileva tutkimusote, Virtuaali- ammattikorkeakoulu. 2007. Ylemmän AMK-tutkinnon metodifoorumi. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289369433/1194290332634.html>>. (Luettu 3.10.2014.)
- Laki lasten päivähoidosta. 1973/36. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>>. (Luettu 22.9.2014.)
- Lämsä, A-L., 2013. Verkosto vahvaksi. Toimiva vuorovaikutus perheiden kanssa. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Mansikka-aho, T. & Valaranta, E. 2011. Varhaiskasvatuksen palveluohjaus. Päivähoitoa tarpeen mukaan. Opinnäytetyö. Saatavilla www-muodossa: <URL: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36512/Mansikka-aho_Valaranta.pdf?sequence=1 .> (Luettu 7.8.2014.)
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio T. 2009. Ammattina sosionomi. WSOYpro Oy. Helsinki.
- Nummenmaa, A. R. & Karila, K., 2011. Ammatilliset keskustelut varhaiskasvatuksessa. WSOYpro Oy, Helsinki.
- Pahkinen, E. 2012. Kyselytutkimusten otantamenetelmät ja aineistonanalyysi. Julpu, Jyväskylä University Library Publishing Unit, Jyväskylä.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H., 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto.
- Porin kaupunki, varhaiskasvatuksen abc. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.pori.fi/kasvatusjaopetusvirasto/varhaiskasvatuksenabc.html#Nro2>>. (Luettu 3.8.2014.)
- Porin kaupunkiseudun kuntarakenneselvityksen Kasvatus- ja koulutustyöryhmän selvitys. Työvaliokunnan kokous, 6.6.2014. Saatavilla www-muodossa: <URL: http://www.pori.fi/material/attachments/viestinta/1j6XJ5vNx/Liite2_Kasvatus- ja-koulutustyorhm_20140606.pdf>. (Luettu 1.8.2014.)

- Sivistyspalvelujen johtokunnan pöytäkirja, 12.6.2012. Kouvola. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://ep.kouvola.fi/vanhat/kokous/20122464-7.HTM>>. (Luettu 22.9.2014.)
- Sosiaaliportti, palveluohjaus. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/palveluprosessi/palveluohjaus/>>. (Luettu 20.4.2014.)
- Sosiaali- ja terveysministeriö, Varhaiskasvatus vuoteen 2020 - Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:72, Saatavilla www-muodossa: <URL:[http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE4044.pdf&title=Varhaiskasvatus vuoteen 2020 Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan loppuraportti fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE4044.pdf&title=Varhaiskasvatus+vuoteen+2020+Varhaiskasvatuksen+neuvottelukunnan+loppuraportti+fi.pdf)>. (Luettu 13.6.2014.)
- Stakes, Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, 2005. Stakes oppaita 56. Saarijärvi. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77129/Varhaiskasvatus-suunnitelmanperusteet.pdf?sequence=1>>. (Luettu 10.6.2014.)
- Suomen Palveluohjausyhdistys ry, Mitä on palveluohjaus. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>>. (Luettu 7.8.2014.)
- Talentia. Varhaiskasvatuksen Linjaukset 2009. Saatavilla www-muodossa: <URL: http://www.talentia.fi/files/90/Varhaiskasvatuspalveluiden_linjaukset.pdf>. (Luettu 8.8.2004.)
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Varhaiskasvatuspalvelut. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.thl.fi/fi-FI/web/kasvunkumppanit-fi/palvelut/varhaiskasvatuspalvelut>>. (Luettu 18.4.2014).
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A., 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Kirjassa Aaltola, J. & Valli, R., toim. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 3. uudistettu ja täydennetty painos. PS-kustannus, Juva
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Kimmo Vehkalahti ja Oy Finn Lectura Ab.

LIITE 1

Kyselylomake varhaiskasvatushenkilöstön palveluohjauksellisesta työotteesta

1. IKÄ**2. POHJAKOULUTUS****3. AMMATTINIMIKE****4. MONTAKO VUOTTA OLET TYÖSKENNELLYT PÄIVÄHOIDOSSA?**

5. MILLAISISSA ASIOISSA VANHEMMAT KYSYVÄT NEUVOA? (esim. maksuasiat, päivähoitohakemukset, tapaamisasiat, erityislapsen hoito jne.)

6. MITEN USEIN VANHEMMAT KYSYVÄT NEUVOA?

1. erittäin harvoin
2. harvoin
3. vaihtelevasti
4. melko usein
5. usein

7. MINKÄLAISENA NÄET LTO:N JA LH:N VÄLISEN TIETOVASTUUN VANHEMPIEN NEUVONNASSA JA MIKSI?

8. MITEN KOET PYSTYVÄSI VASTAAMAAN VANHEMPIEN KYSYMYKSIIN?

- 1 erittäin hyvin
- 2 hyvin
- 3 vaihtelevasti
- 4 melko huonosti
- 5 huonosti

9. JOS VASTASIT EDELLISEEN KYSYMYKSEEN 3,4 TAI 5 NIIN MIKSI?**10. MISTÄ TAI MITEN OHJAAT VANHEMPIEN SAAVAN TIETOA?**

11. MISTÄ SAAT TARVITSEMASI TIEDON VASTATAKSESI VANHEMPIEN KYSYMYKSIIN? esim. päivähoiton nettisivuilta, johtajalta, päivähoiton tiedotteista, itse etsimällä jne.

**12. MILLAISENA HENKILÖKOHTAISESTI KOET VANHEMPIEN NEUVON-
NAN/OHJAUKSEN?**

1. vaikeaa
2. melko vaikeaa
3. ei vaikeaa, eikä helppoa
4. melko helppoa
5. helppoa

13. PERUSTELE VASTAUKSESI EDELLISEEN KYSYMYKSEEN.

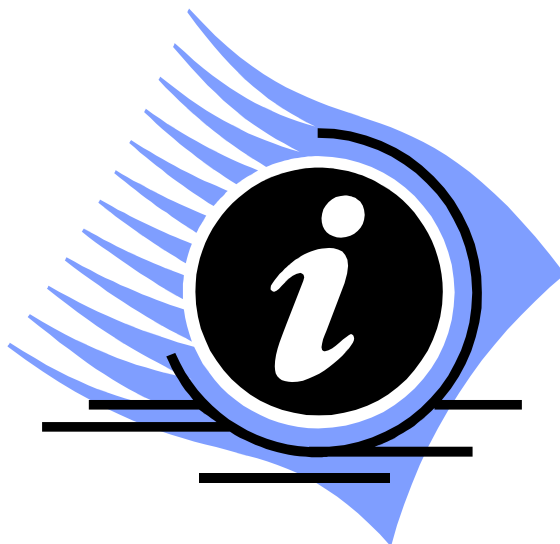
**14. MILLAISTA TUKEA, OHJAUSTA, NEUVONTAA TAI KOULUTUSTA TOI-
VOISIT SAAVASI VANHEMPIEN NEUVONTAAN/OHJAUKSEEN LIITTYEN?**

**15. KEHITTÄMISIDEASI PALVELUOHJAUKSELLISEEN TYÖOTTEESEEN
LIITTYEN**

LIITE 2

Tähän oppaaseen on koottu yhteystietoja kyselyn vastausten perusteella, sekä muita kyselyn kautta tärkeäksi koettuja tietoja. Tiedot on koottu Porin kaupungin verkkosivuilta.

INFO-OPAS PALVELUOHJAUKSELLISEN TYÖOTTEEN TUEKSI



Tuire Rosenqvist
Sosionomi (YAMK)

SISÄLLYS

1 VARHAISKASVATUKSEN YHTEYSTIEDOT.....	3
2 PÄIVÄHOITOON HAKEMINEN.....	4
3 PÄIVÄHOIDON MAKSUASIAT.....	5
4 SOVITELLUT HOITOPÄIVÄT.....	6
5 NEUVOLAT.....	7
6 PERHENEUVOLA.....	7
7 LASTENSUOJELU.....	8
8 LAPSEN ISYYS-, ELATUS-, HUOLTO- JA TAPAAMISASIAT.....	8
LÄHTEET.....	9

1 VARHAISKASVATUKSEN YHTEYSTIEDOT

Varhaiskasvatuspäällikkö Ritva Välimäki p. 044-701 6300

(ritva.valimaki@pori.fi)

Aluejohtajat:

Pohjoinen alue: Tytti Männistö p. 044-701 8250

Itäinen alue: Tiina Pennanen p. 044-701 5977

Läntinen alue: Vesa Harell p. 044-701 5975

Päivähoitomaksut:

Ismo Forsman p. 044-701 6190

Toimistosihteeri

Leila Marttila p. 044-701 6305

* Päivähoidon sijaisvälitys

* Henkilöstöasiat ja toimistotehtävät

Toimistosihteeri

Päivi Ramstadius-Huolman p. 044-701 6308

* Päivähoitotoimiston asiakaspalvelu

* Henkilöstöasiat ja toimistotehtävät

Toimistosihteeri

Eila Sjövall p. 044-701 6301

* Päivähoitotoimiston asiakaspalvelu ja toimistotehtävät

Varhaiskasvatuksen konsultoivat erityisopettajat

* Marjo Ansaharju p. 044-701 8237 (Pohjois-Pori)

* Marja Saine p. 044-701 8238 (Meri-Pori ja Itä-Pori)

* Marita Sampolahti p. 044-701 8236 (Länsi-Pori)

* Mirva Sahin p. 044-701 0955 (Keskusta)

(Yhteystiedot, varhaiskasvatus.)

2 PÄIVÄHOITON HAKEMINEN:

Hakemus kunnalliseen päivähoitoon tulee jättää viimeistään neljä kuukautta ennen hoidon aloitusta. Mikäli hoidontarve ei ole ennakoitavissa tai hoidontarve johtuu työllistymisestä, koulutuksesta tai opinnoista, tulee hakemus jättää mahdollisimman pian tai viimeistään kahta viikkoa ennen hoidontarpeen alkamista. Päiväkotien puolipäivähoitoon hakeminen sekä ilmoittautuminen seuraavan toimintakauden maksuttomaan esiopetukseen alkaa helmi-maaliskuussa. Vapautuvia paikkoja voi tiedustella ympäri vuoden. Päivähoitoon ei ole vuosittaista hakuaikaa, vaan hakemuksia otetaan vastaan jatkuvasti. Hakemuksia saa päivähoitotoimistosta, perhepäivähoidonohjaajilta ja päiväkodeista. Sen voi täyttää myös sähköisesti Porin kaupungin verkkosivuilla. Hakemus jätetään siihen hoitopaikkaan, johon lasta haetaan tai oman alueen aluejohtajalle. Hakija saa päätöksen hoitopaikasta joko sähköisesti tai postin kautta. Perhe voi myös perua heille myönnetyn paikan ilmoittamalla siitä oman alueensa aluejohtajalle. Tällöin uuden hoitopaikan hakemisessa noudatetaan samaa neljän kuukauden hakuaikaa kuin ensimmäistä hoitopaikkaa hakiessakin. (Päivähoitoon hakeminen.)

3 PÄIVÄHOIDON MAKSUASIAM:

Kokopäivähoidosta peritään **kuukausimaksu**, joka määräytyy perheen koon mukaan prosenttiosuutena yhteenlasketun kuukausitulon siitä osasta, joka ylittää taulukossa mainitun vähimmäistulorajan. Perheen kokoon otetaan huomioon vanhemmat tai muut huoltajat ja heidän kanssaan yhteistaloudessa asuvat molempien alaikäiset lapset.

perheen ko- ko, henk.	Tuloraja €/kk	maksu	korkeimman maksun tuloraja €/kk
2	1355	11,5%	3816
3	1671	9,4%	4682
4	1983	7,9%	5565
5	2116	7,9%	5698
6	2248	7,9%	5830

Perheen koon ollessa yli 6, tulorajaan lisätään 133 € jokaisesta seuraavasta perheen alaikäisestä lapsesta. Korkein kuukausimaksu voi olla 283 €/kk, mutta alle 26 €:n maksua ei peritä. Vanhemmat voivat myös ilmoittaa hyväksyvänsä korkeimman päivähoitomaksun, tällöin tulotodistuksia ei tarvitse toimittaa. Perheen nuorimmasta kokopäivähoidossa olevasta lapsesta peritään taulukon maksuprosentin mukaan määräytyvä maksu. Ikäjärjestyksessä seuraavasta lapsesta peritään enintään 255 € kuukaudessa. Kustakin seuraavasta lapsesta maksu on 20% nuorimman lapsen maksusta.

Esikoululaisista ja muista osapäivähoidossa olevista peritään kuukausimaksu, joka on 60% nuorimman lapsen kokopäivähoidon maksusta. Mikäli esikoululainen on esikoulun (ilmainen 4h) lisäksi hoidossa yli 5 tuntia, jolloin hoitopäivän pituus on yli 9h, on maksu 80 % nuorimman lapsen kokopäivähoidon maksusta. Osapäivähoidossa ikäjärjestyksessä seuraavasta lapsesta peritään sama summa kuin nuorimmasta, mutta kustakin seuraavasta maksu on 20% ensimmäisen lapsen maksusta. Korkein osapäivähoidossa olevan lapsen maksu voi olla 169,80€/kk. (Alle 26€ maksuja ei peritä.) (Maksuasät, Varhaiskasvatus)

4 SOVITELLUT HOITOPÄIVÄT: (E-päivät)

Kun lapsi on hoidossa on hoidossa vain osan kuukauden kalenteripäivistä, johdettua vanhempien vuorotyöstä tai muusta vastaavasta syystä, voivat vanhemmat hakea alennusta hoitomaksuun. Tällöin hoitomaksu määräytyy seuraavasti: perheelle määräytynyt hoitomaksu jaetaan 21 hoitopäivällä ja kerrotaan sitten keskimääräisesti tarvittavalla hoitopäivien määrällä. (Esimerkiksi: Lapselle tarvitaan säännöllisesti hoitoa vain 12 päivänä kuukaudessa. Tällöin hoitopäivämaksu jaetaan 21 ja kerrotaan sitten 12. Saatu määrä on perheen maksama kuukausimaksu.) Tällöin kyseessä on soviteltu hoitopäivämaksu eli niin sanottu perhemaksu. Soviteltujen hoitopäivien jakso tulee olla vähintään kolme kuukautta. Sovitellut hoitopäivät määritellään aluksi todennäköisimmän tarpeen mukaan. Puolen vuoden välein tarkistetaan toteutuneiden hoitopäivien määrä ja maksu sekä soviteltujen päivien määrä katsotaan todellisuutta vastaavaksi. Mikäli perhe on käyttänyt päiviä keskimääräisesti vähemmän, kuin mistä ovat maksaneet, he saavat seuraavasta laskusta hyvitystä. Jos perheen hoidontarve on kuitenkin ylittänyt ilmoitetun määrän, lisätään erotus seuraavaan laskuun (ns. lisälaskuna).

Tärkeää on huomata, ettei kaikki vapaa päivät kuitenkaan ole aina säännöllisiä vapaita. Säännöllisiksi vapaiksi ei lasketa lomia, eikä sairas poissaoloja, vaan nämä ovat laskutettavia päiviä. (Maksuasiat, varhaiskasvatus)

Heinäkuu on maksuton kuukausi, jos lapsen hoito on alkanut viimeistään edellisen vuoden elokuussa. (Heinäkuu on maksuton vaikka lapsi olisikin hoidossa.) Jos lapsen hoito on alkanut myöhemmin, peritään myös heinäkuulta maksu. Mikäli lapsi on hoidossa kuukaudesta yhdenkin päivän, peritään koko kuukaudesta maksu, mutta jos hän on koko kuukauden pois, veloitetaan puolen kuukauden maksu. Kesäajalta on voinut saada maksuvapauden, mikäli vanhemmat ovat jo huhtikuussa ilmoittaneet lapsen olevan pois hoidosta, kesä- ja heinäkuun, heinä- ja elokuun tai kesä-, heinä ja elokuun. Maksuttomuus edellyttää vähintään kahden perättäisen kuukauden valitsemista. (Varhaiskasvatuksen ABC, päivähoitomaksut.)

5 NEUVOLAT: (ajanvaraus)

Itä-Pori: 02-621 3720

Keski-Pori: 02-621 3760

Viikkari: 02-621 3785

Ahlainen: 02-621 0700

* Terveystieteiden puhelinaijka p.02-621 0355
(ma-pe klo: 11-12)

Noormarkku: 02-621 0700

* Terveystieteiden ajanvaraus ja puhelinaijka
p. 02-621 0351 (klo: 11-12) ja ma-ti klo: 11-12 p. 02-621 0352

Länsi-Pori: 02-621 3776

Pihlava: 02-621 3740

Reposaari: 02-634 7919

Pohjois-Pori: 02-621 3708

(Lastenneuvolat, Perusturva)

6 PERHENEUVOLA:

Ajanvaraus ja puhelinneuvonta: p. 02-621 6160 (ma-pe 8-11)

Perheneuvolan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.

Lähetettä ei tarvita!

Perheneuvolaan voi ottaa yhteyttä kun:

- * Vanhempi tai vanhemmat ovat huolissaan lapsen kehityksestä, käyttäytymisestä tai sosiaalisesta selviytymisestä
- * vanhempi/ vanhemmat haluavat tukea vanhemmuuteen
- * perheessä on perhekriisi, vuorovaikutusongelmia tai ihmissuhdekriisi
- * Myös henkilökunta voi ottaa yhteyttä perheneuvolaan konsultointin merkeissä

(Perheneuvola, Perusturva)

7 LASTENSUOJELU:

Lastensuojelun toimisto (neuvonta) p. 02-621 6139

Akuuttitiimi:

* Lastensuojelun virka-aikainen päivystys 02-621 6137 tai 044-701 6137
(ja lastensuojelutarpeen selvitys) klo: 8-15.45

*VIRKA-AJAN ULKOPUOLELLA AKUUTEISSA TILANTEISSA PALVELEE SAKAKUNNAN SOSIAALIPÄIVYSTYS, JOHON OTETAAN YHTEYTTÄ HÄTÄKESKUKSEN KAUTTA (112)

* HUOM! KS. MYÖS PÄIVÄKOTEIHIN JAETTU PERUSTURVAN PUHELINNUMEROLUETTELO (VAIN HENKILÖKUNNAN KÄYTTÖÖN)

(Lastensuojelu, Perusturva)

8 LAPSEN ISYYS-, ELATUS-, HUOLTO- JA TAPAAMISASIAT

Ajanvaraus (Kaija Mäntylä) p. 044-701 6188, ma, ke ja to 9-12.

* isyyden selvittäminen

* lapsen huoltoa, asumista, tapaamisoikeutta ja elatusta koskevat sopimukset ja niihin liittyvä neuvottelu

* lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten ja vaihtotilanteiden järjestäminen valvotusti

* olosuhdeselvitykset tuomioistuimelle lapsen huoltoa, asumista ja tapaamisoikeutta koskevissa riita-asioissa

* Neuvontapuhelin 044 701 6434, ti ja to klo 10.00 - 11.00

(neuvonta, ohjaus ja konsultointi)

1.11.14 alk. neuvontapuhelin ti ja to klo 9.00-10.00

(Isyys-, elatus-, huolto- ja tapaamisoikeus, Perusturva.)

LÄHTEET:

Isyys-, elatus-, huolto- ja tapaamisasiat, Perusturva. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.pori.fi/perusturva/sosiaalijaperhe/isyys-elatus-huolto-jatapaamisoikeusasiat.html>>. (Luettu 19.10.2014.)

Lastenneuvolat, Perusturva. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.pori.fi/kasvatusjaopetusvirasto/henkilosto.html>>. (Luettu 19.10.2014.)

Lastensuojelu, Perusturva. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.pori.fi/perusturva/sosiaalijaperhe/lastensuojelu.html>>. (Luettu 19.10.2014.)

Maksuasiat, Varhaiskasvatus. Saatavilla www-muodossa: <URL: http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/koulutusvirasto/lomakkeet/paivakodit/bbonHDXyf/PAIVAHOITOMAKSUJEN_1_8_2014_alkaen_kokonaisuudessaan.pdf>. (Luettu 19.10.2014)

Perheneuvola, Perusturva. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.pori.fi/perusturva/sosiaalijaperhe/perheneuvola.html>>. (Luettu 19.10.2014.)

Päivähoitoon hakeminen. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.pori.fi/kasvatusjaopetusvirasto/paivahoitohonhakeminen.html>>. (Luettu 19.10.2014.)

Varhaiskasvatuksen ABC, Päivähoitomaksut. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.pori.fi/kasvatusjaopetusvirasto/varhaiskasvatuksenabc.html>>. (Luettu 19.10.2014.)

Yhteystiedot, varhaiskasvatus. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.pori.fi/kasvatusjaopetusvirasto/henkilosto.html>>. (Luettu 19.10.2014.)