

# KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Asiakastytyväisyystutkimus Ritolantien ja Kauppatien päiväkotien laadusta

Sanna Ojala

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö

Lapsi- ja nuorisotyö

Sosionomi(AMK)

KEMI 2008

**Tekijä:** Sanna Ojala, 2008

**Työn nimi:** Asiakastyytyväisyystutkimus Ritolantien ja Kauppatien päiväkotien laadusta

**Sivuja (+liitteitä):** 43 (+4)

**Opinnäytetyön kuvaus:** Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, ovatko vanhemmat tyytyväisiä lastensa käyttämään päiväkodin laatuun ja muotoon Pudasjärvellä.

**Teoreettinen ja käsitteellinen esittely:** Teoriaosuudessa käsittelen päivähoiton historiaa, laadun käsitettä, päivähoiton laatutekijöitä ja niiden eri muotoja, kuten puitetekijöitä, välillisiä tekijöitä, kasvatuksen laadun prosessitekijöitä ja vaikutuksellisia tekijöitä. Työssäni käsittelen myös kasvatuskumppanuutta.

**Metodologinen esittely:** Tutkimukseni on kvalitatiivinen. Keräsin aineistoni kohderyhmälle suunnatulla kyselylomakkeella, joka sisältää sekä avoimia että monivalintaisia kysymyksiä. Kyselylomakkeen sai 51 perhettä ja kyselyitä palautettiin 24, joten vastausprosentiksi sain näin ollen 47.

**Keskeiset tutkimustulokset:** Vanhemmat ovat pääosin tyytyväisiä lastensa käyttämään päivähoiton muotoon ja laatuun. Vanhemmat nostavat esille myös epäkohtia, joihin he eivät ole tyytyväisiä esim. Ritolantien päiväkodin lasten vanhemmat olivat hieman tyytyväisempiä, kuin Kauppatien lasten vanhemmat.

**Johtopäätökset:** Vaikka vanhemmat ovatkin pääosin tyytyväisiä lastensa käyttämään päivähoiton laatuun, niin laadun arviointi on aina ajankohtaista päivähoiton maailmassa. Vanhempien esiin nostamiin kehitysideoihin tulee paneutua, mutta myös tutkimuksessa esille tulleisiin positiivisiin asioihin edelleenkin panostaa.

**Asiasanat:** Laatu, päivähoiton laatu, kasvatuskumppanuus

**Author:** Sanna Ojala, 2008

**Title:** A survey of the customer satisfaction with the quality of daycare center of Ritolantie and Kauppatie in Pudasjärvi

**Pages (+appendixes):**

**Thesis description:** My bachelor's thesis purpose is to find out are the parents satisfied to daycare center's quality and form that their children are using in Pudasjärvi.

**Theoretical summary:** In the theoretical part I handle the history of daycare, the concept of quality, daycares qualitymakers and different forms like background factors/outward circumstances, indirectly factors, process factors and impacting factors. In my bachelor's thesis I also handle kasvatuskumppanuus?

**Methodological summary:** My thesis is a qualitative study. I collected the the research material by using a questionnaire that is address to aimtarget. The questionnaire ingluds also open questions and questions wich are divided into many parts. 51 families got the questionnaire and 24 families returned it so answer percentace is 47.

**Main results:** Parents are superficially satisfied to daycare center's form and quality that their children are using. Parents also lift up grievances that they are not satisfied, for examples the parents who have children in Ritolantie's daycare center are little bit more satisfied than parents who have children in Kauppatie's daycare center.

**Conclutions:** Though parents are superficially satisfied to daycare center's form and quality that their children are using, so evaluation of the quality is always current in a world of daycare. The developmentideas that parents lift up must delve into also in future but also delve into positive things that parents lift up in the survey.

**Key words:** Quality, quality in daycare, kasvatuskumppanuus

# SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1. JOHDANTO .....	5
2. PÄIVÄHOIDON KEHITTYMINEN SUOMESSA.....	6
3. KATSAUS PUDASJÄRVEN PÄIVÄHOITOOON .....	8
3.1 Päiväkodit.....	8
3.2 Perhepäivähoito ja muut varhaiskasvatusta järjestävät tahot.....	9
3.3 Varhaiskasvatuksen haasteet ja kehittäminen.....	9
4. LAADUN KÄSITE.....	10
5. LAATU PÄIVÄHOIDOSSA .....	11
5.1 Euroopan komission päivähoidolle asettamat laatutavoitteet .....	11
5.2 Päivähoidon laatutekijät .....	11
5.2.1 Puitetekijät .....	12
5.2.2 Välillisesti ohjaavat tekijät.....	13
5.2.3 Kasvatuksen laadun prosessitekijät.....	14
5.2.4 Vaikutukselliset tekijät .....	15
6. KASVATUSKUMPPANUUS .....	16
6.1 Mitä kasvatuskumppanuus on? .....	16
6.2 Kasvatuskumppanuutta ohjaavat periaatteet.....	17
7. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	20
7.1 Opinnäytetyön tarkoitus, kohdejoukko ja tutkimusmenetelmät .....	20
7.2 Opinnäytetyön tekoprosessi .....	22
8. TUTKIMUSTULOKSET RITOLANTIEN PÄIVÄKODISTA .....	25
8.1 Päiväkodin arviointi .....	25
8.2 Päiväkodin toiminnan arviointi.....	28
8.3 Päiväkodin henkilökunnan ja yhteistyön arviointi.....	29
8.4 Muu arviointi.....	31
9. TUTKIMUSTULOKSET KAUPPATIEN PÄIVÄKODISTA.....	33
9.1 Päiväkodin arviointi .....	33
9.2 Päiväkodin toiminnan arviointi.....	35
9.3 Päiväkodin henkilökunnan ja yhteistyön arviointi.....	36
9.4 Muu arviointi.....	36
10. POHDINTA .....	38

LÄHTEET.....	42
LIITE 1 Tutkimuslupahakemus.....	44
LIITE 2 Hankkeistamissopimus .....	46
LIITE 3 Saatekirje.....	48
LIITE 4 Kyselylomake.....	49

## 1. JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, ovatko vanhemmat tyytyväisiä lastensa käyttämään päiväkodin laatuun ja muotoon Pudasjärvellä. Tutkimuksen kohteena ovat vanhemmat, joiden lapset ovat päivähoidossa sekä Ritolantien että Kauppatien päiväkodeissa. Vanhempien mielipiteitä kartoitan kyselylomakkeella (liite 4), jonka jaoin heille yhdessä saatekirjeen (liite 3) kanssa toukokuussa 2008. Asiakastyytyväisyyskyselyn sai 51 perhettä.

Asiakastyytyväisyyttä on tutkittu Pudasjärven päivähoidossa TAK- laadunhallinta ohjelmalla vuodesta 2003 lähtien. Kahtena viime vuotena asiakastyytyväisyyttä ei ole selvitetty, joten tutkimukselleni on tarvetta Pudasjärven päivähoidossa. Opinnäytetyölläni on merkitystä myös käytännön kannalta, sillä vanhemmat voivat nyt itse vaikuttaa lastensa käyttämään päivähoidon muotoon tuomalla esille niin kiitokset, epäkohdat kuin mahdolliset kehittämisideatkin, joita heillä on.

Yksi päivähoidon keskeisimpiä teemoja on laadun kehittäminen. Laadusta sekä laadunhallintamenetelmistä puhutaan paljon. Hallinto on ollut laatu keskustelun käynnistäjä julkisella sektorilla. Tästä syystä johtuen laatu keskustelu on tapahtunut lähinnä hallinnon näkökulmasta. Systemaattinen laadun arviointi on puuttunut suomalaisesta päivähoidosta lähes täysin. 1980- luvulla vanhemmat käynnistivät keskustelun päivähoidon kasvatuskäytännöistä, kuten päiväunista, säännöistä jne. Viime aikoina keskusteluun laadusta on osallistunut myös päivähoitohenkilöstö, joka on huolissaan lapsiryhmien koosta ja henkilökunnan vähyydestä.

(Hujala & Puroila & Parrila-Haapakoski & Nivala 1998, 174.)

On tärkeää tutkia päivähoidon laatua, koska suuri osa lapsiperheistä käyttää päivähoitopalveluja ja palvelujen merkitys lasten ja perheiden elämässä on suuri. Myös lasten päivähoidossa viettämä aika on suuri. Päivähoito on osa varhaiskasvatuspalvelua. Siinä yhdistyvät lapsen oikeus varhaiskasvatukseen ja vanhempien oikeus saada hoitopaikka lapselleen. Päivähoidon asiakkaana on aina koko perhe, jonka palautetta tulee arvostaa ja hyödyntää palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä.

(Keskinen & Virjonen 2004, 79-80.)

## 2. PÄIVÄHOIDON KEHITTYMINEN SUOMESSA

1880- luvulla Suomen kansakoulun isä, Uno Cygnaeus, tuli maassamme tunnetuksi lastentarha-aatteen esitaistelijana. Hän oli myös ensimmäinen Fröbelin pedagogiikan toteuttaja Pohjoismaissa. Cygnaeus sisällytti lastentarhan ja lasten seimen kansakoulua koskeviin ehdotuksiinsa. Ulkomaisissa lastentarhoissa tutustumismatkalla ollutta Cygnaeusta viehätti erityisesti työn ja leikin käyttäminen kasvatuskeinoina, kuitenkin unohtamatta omatoimisuuden merkitystä ja lasten yksilöllisiä taipumuksia. Lastentarhojen toiminta oli Cygnaeuksen mielestä omiaan luomaan perustaa oppimiselle koulussa ja toiminnalle aikuisiässä.

(Hänninen & Valli 1986, 53.)

Varsinaisesti lastentarhatyö alkoi Suomessa vuonna 1888, kun Hanna Rothman perusti yksityisen kansanlastentarhan Helsinkiin. Lastentarhatoiminta laajeni vähitellen koko maahan, jolloin myös toimintamuodot vakiintuivat ja monipuolistuivat. Rothmanin toiminnan liikkeelle laittama voima oli rakkaus lapsiin, erityisesti hoidotta jääneisiin ja kasvatusta tarvitseviin. Hän arvosti lastentarhanopettajan tehtävää, joka oli kutsumustyötä ja samalla vastuun ottamista lapsesta, joka elää ihmiselämän herkintä kehitysvaihetta, minkä vaikutukset ulottuvat aina aikuisikään saakka

(Hänninen & Valli 1986, 59- 61.)

Rothmanin ensimmäinen lastentarha oli melko vaatimaton. Lukukauden alkaessa mukana oli vain kuusi lasta. Rahat olivat vähissä, mutta siitä huolimatta Rothman perusti myös alkeisopetusta antavan pikkulasten koulun. Lastentarhojen tehtävänä oli tukea ja täydentää lasten kotikasvatusta. Antaa perushoitoa sekä kasvatusta ottamalla huomioon lasten toimintahalun kehitys työskentelyn ja leikin kautta. Lastentarhat antoivat lapsille tietoa omasta ympäristöstä, luonnosta ja ihmisen työstä. Rothman oli pyrkinyt suunnittelemaan lastentarhojen toiminnan siten, että se edisti lasten persoonallista kasvua sekä fyysistä että henkistä kehitystä.

(Hänninen & Valli 1986, 63-86.)

Lasten fyysinen kasvatus, terveydestä ja perushoidosta huolehtiminen oli lasten silloisista oloista johtuen keskeisellä sijalla. Perushoidossa tavoitteena oli saada lapset huolehtimaan itsestään. Heille opetettiin peseytymistä, itsensä ja ympäristön siistinä pitämistä sekä auttamaan toinen toisiaan. Kasvatustavoitteisiin pyrittiin leikin, oppimisen ja työn avulla elämän arkitilanteissa. (Hänninen & Valli 1986, 88.)

Päiväkotien määrällinen kehitys oli melko hidasta aina 1940 luvun loppuun asti. Ensimmäisen päiväkodin perustamisesta lähtien valtaosa maamme päiväkodeista on ollut kunnallisia. 1960 luvun lopussa kaksi kolmasosaa päiväkodeista oli kunnallisia ja yksi kolmas osa yksityisiä Päivähoitolain säätämiseen asti päiväkodit oli tarkoitettu 3-7-vuotiaille. (Ojala 1993, 29.)

Vuonna 1973, tuli voimaan laki lasten päivähoidosta. Päivähoidosta tuli kaikille tarkoitettu sosiaalipalvelu. Tuolloin päivähoito irrotettiin myös vähävaraisuuskennästä. Päivähoidon uudeksi muodoksi tuli päiväkotitoiminta - käsite ja samalla perhepäivähoidosta tuli tasavertainen päivähoito muoto. Laki velvoittaa kunnat järjestämään päivähoitoa sellaisessa laajuudessa ja sellaisissa toimintamuodoissa, kuin kunnan tarve edellyttää. Päivähoitolla tarkoitetaan edelleen päivähoitolain mukaan lapsen hoidon järjestämistä päiväkotitoimituksena, perhepäivähoitona, leikkitoimintana tai muuna päivähoitotoimintana. (Hänninen & Valli 1986, 143.)

Pudasjärven ensimmäinen päiväkotitoiminta perustettiin Kurenalle vuonna 1974. Tuolloin päiväkodissa oli paikkoja 32. Lasten kotona tapahtuvassa hoidossa oli hoitajia tuolloin 18 ja lapsia hoidossa 100. Hoitajan kotona tapahtuvassa hoitomuodossa oli hoitajia 59 ja lapsia hoidossa 200. Paikkakunnalla oli tuolloin lisäksi kiertävä päiväkotitoiminta, jossa lapsia oli hoidossa 45. (Rieki & Vahtola 1983, 45.)



### **3. KATSAUS PUDASJÄRVEN PÄIVÄHOITOON**

Varhaiskasvatuksen tavoitteena Pudasjärvellä on lapsen yksilöllinen kasvatusturvallisessa ympäristössä. Varhaiskasvattajat tukevat, välittävät ja rakastavat lasta yhdessä lasten vanhempien kanssa, toimien kasvatuskumppaneina. Tärkeimpinä arvoina nousevat esiin turvallisuus, leikki, yksilöllisyys, rakkaus, välittäminen, avoimuus, tasa-arvo ja luottamuksellisuus. Esimerkkinä leikille annetaan aikaa, tilaa ja välineitä, jotta lapsi voi leikkiä ikäkautensa leikkejä. Lapsi saa myös kannustusta ja ohjausta leikkiinsä siten, että leikki kehittyy. (Puurunen & Pehkonen & Iinatti & Oinas-Panuma & Piri & Raiskio & Kempainen & Rajala 2006, 6.)

Päivähoitolain mukaisesti kaikilla alle kouluikäisillä lapsilla on oikeus kunnalliseen päivähoitoon. Näin on myös Pudasjärvellä, jonka päivähoitopalvelut ovat tällä hetkellä perusturvan alaisena. Päivähoito on jaettu kahteen hoitoalueeseen ja sitä toteutetaan päiväkodeissa sekä perhepäivähoidossa. (Puurunen ym. 2006, 11.)

#### **3.1 Päiväkodit**

Ritolantien ja Kauppatien päiväkodit tarjoavat alle kouluikäisille lapsille kokopäivähoitoa. Lisäksi annetaan esiopetusta lapsille, jotka myös tarvitsevat lisäksi päivähoitoa. Jos lapsi tarvitsee erityistä kasvatusta ja hoitoa, tai hänellä on diagnosoitu erityisen tuen tarve, hänet integroidaan päiväkotiryhmään. Jos tarve edellyttää, lapselle järjestetään avustaja ryhmään. Ritolantien päiväkodissa on viisitoista paikkaa 1-5 -vuotiaille ja kaksikymmentäyksi paikkaa 3-6 -vuotiaille lapsille. Kauppatien päiväkodissa on kaksikymmentäyksi paikkaa 3-6-vuotiaille lapsille. Päiväkodit ovat avoinna maanantaista perjantaihin, aamu puoli seitsemästä ilta viiteen. Päiväkodeissa työskentelee lastentarhanopettajia, perhepäivähoitajia sekä lähihoitajia. (Puurunen ym. 2006, 11.)

### **3.2 Perhepäivähoito ja muut varhaiskasvatusta järjestävät tahot**

Toimintamuotona perhepäivähoidossa on hoitajan kotona tapahtuva hoito, jossa hoitaja voi hoitaa samanaikaisesti 4 lasta hoitajan omat alle kouluikäiset lapset mukaan lukien. Lisäksi hoidossa voi olla esiopetusikäinen lapsi. Perhepäivähoito vastaa hoitoaikatarpeisiin joustuen, mutta varsinainen vuorohoito tapahtuu ryhmäperhepäiväkodissa. Mikäli perheessä on neljä alle kouluikäistä lasta, voidaan hoito järjestää perheen kotona. Ympäri vuorokautista vuorohoitoa Pudasjärvellä tuottaa ryhmäperhepäiväkoti, jossa on kolme hoitajaa hoitaa kahtatoista lasta. Ryhmäperhepäiväkoti sijaitsee samassa pihapiirissä Kauppatien päiväkodin kanssa. Varhaiskasvatukseen kuuluvaa toimintaa, kuten kerhoja, leirejä jne. järjestävät myös MLL, seurakunta, rauhanyhdistys, urheiluseurat ja erilaiset järjestöt. (Puurunen ym. 2006, 12.)

### **3.3 Varhaiskasvatuksen haasteet ja kehittäminen**

Varhaiskasvatuksen erityisenä haasteena Pudasjärvellä ovat perhe- ja työelämän muutokset ja niiden vaikutukset päivähoitopalveluihin. Palvelua tuotetaan joustavasti, mutta tarvitaan myös pitkäjänteistä sitoutumista ja suunnittelua päivähoiton säilyttämiseen monipuolisena, laadukkaana ja paikallisia tarpeita vastaavana. Erityislasten hoitoon tarvitaan konsultaatiota, joka tukisi varhaiskasvattajien antamaa hoitoa ja kasvatusta. haasteena on myös saada erityislastentarhanopettaja yhteiseksi päivähoitoon ja neuvolaan. Myös koulutuksen monipuolisuudesta tulee huolehtia. Haasteena nähdään myös moniammatillisuuden välinen yhteistyö eri tahojen välillä. Siirtymävaiheissa, kuten päivähoitopaikan vaihtumisessa, erityisen tuen tarpeeseen siirtymisessä ja sosiaalisin perustein päivähoitoon tulemisessa varhaiskasvattajien ja työntekijöiden olisi ensiarvoisen tärkeätä saada tiedot lapsesta, perheestä ja hoitoon vaikuttavista asioista ammatillisen toiminnan kannalta. Näin vältettäisiin toimintojen päällekkäisyys ja osattaisiin kriisitilanteissa huomioida lapsen käytös oikealla tavalla sekä antaa päivähoitopaikassa lapselle hänen tarvitsemaa tukea ja turvaa. Tulevaisuuden tavoitteena on lisätä myös yhteisiä koulutustilaisuuksia päivähoitohenkilöstön, koulun, neuvolan ja muiden varhaiskasvatukseen osallistujien tai siitä päättävien kanssa. (Puurunen ym. 2006, 27.)

## 4. LAADUN KÄSITE

Käsitteelle laatu ei voi antaa yhtä tarkkaa määritelmää. Käsitteen kuvaaminen on aina suhteellista riippuen vastaajan omista arvoista, uskomuksista, tarpeista ja siitä ilmiöstä, jonka kannalta laatua tarkastellaan. Jokaisen, joka tutkii laatua, on lähestyttävä sitä omasta näkökulmasta. Laatu on niin monipuolinen käsite, että yksi näkökulma ei tavoita laadun olemusta. Arjen keskellä laatu on käsitteenä kokenut jonkinlaisen inflaation. Televisiossa mainostetaan laatuautoa, laatusänkyä jne. Kun käytetään etuliitettä laatu, pyritään luomaan mielikuva jostakin hyvästä ja erinomaisesta asiasta. Laatuliitettä käyttämällä pyritään myös ohjaamaan kuluttajan valintoja. Tietty palvelu tai tuote voidaan määritellä omien kokemusten ja mielikuvien perusteella joko hyväksi, huonoksi tai keskinkertaiseksi. Monesti laatu ymmärretään saman asiana kuin asiakastyytyväisyys (Parrila 2002, 11.)

Puhekielen synonyymina laadulle on usein sana hyvä. Kuitenkaan laatu ei tarkoita vain hyvää laatua. Esimerkiksi päiväkodin laatu voi olla hyvää, huonoa tai erinomaista. Lähtökohtana voidaan pitää sitä, että laatua voi aina parantaa. Laatu voi merkitä myös palvelun sopimista asiakkaan käyttötarkoitukseen, jolloin päiväkodin aukioloaika tai sijainti voi olla vanhemmille tärkeämpiä laadun tekijöitä, kuin pedagoginen laatu. (Päivähoidon laadun arviointi perusteet 1999, 6.) Arjen toiminta on varhaiskasvatuksen laatua, jota varhaiskasvattajat arvioivat yhdessä lasten ja vanhempien kanssa. Keskustelu varhaiskasvatuksen ja sen palveluiden laadusta sekä niihin liittyvistä kysymyksistä alkoi varsinaisesti silloin, kun yhteiskunnallisesti järjestetyt päivähoitopalvelut yleistyivät. 1980-luvulla yleistyi päivähoidossa laadun käsite ja vuonna 1987 julkaistiin ensimmäinen laatua käsittelevä julkaisu Mikä on laatua lasten päivähoidossa. (Portel & Malin 2007, 12.) Jotta päivähoidon laatua voidaan tulevaisuudessa kehittää, on tärkeää löytää työvälineitä, joilla kehittäminen ja arviointi voidaan tehdä järjestelmällisesti. Keskeinen vastuu palvelun laadusta päivähoidossa on yksikötasolla, jolla tulee kehittää, suunnitella ja arvioida asiakkaiden tyytyväisyyttä ja määrärahojen riittävyyttä. Tulevaisuudessa vanhemmat eli asiakkaat ovat entistä laatutietoisempia ja vaativampia palveluiden suhteen, joten jokaisen hoitoyksikön tulee olla valmiina kehittämään toiminnan laatua. (Päivähoidon laadun arviointi perusteet 1999, 6.)

## **5. LAATU PÄIVÄHOIDOSSA**

### **5.1 Euroopan komission päivähoitolle asettamat laatutavoitteet**

Suomessa päivähoitoa ohjaavat lait, asetukset ja linjaukset, jotka antavat päivähoitolle tietyt lähtökohdat. Ne antavat perustan niin toiminnalle kuin sen laadun arvioinnillekin. (Hujala ym. 1998, 184.)

1997 Euroopan komission Lastenhoitoverkosto julkaisi päivähoitolle ja esiopetukselle asetettavat laatutavoitteet, joiden mukaan verkosto toivoisi jäsenmaidensa kehittävän päivähoitojärjestelmää. Näillä tavoitteilla muodostetaan lähtökohdat, joilla myös Suomessa toteutetaan päivähoidon laadun arviointia ja kehittämistä. Lastenhoitoverkosto on tehnyt raamit neljällekymmenelle yksittäiselle laatutavoitteelle, jotka vielä jakautuvat yhdeksään päivähoidon laadun osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat toimintalinjat, talous, palvelujen taso ja muoto, kasvatus ja esiopetus, henkilökunnan määrä, henkilökunnan työ ja koulutus, ympäristö ja terveys, vanhemmat ja yhteisö, suoritustavoitteet. (Hujala ym. 1998, 184-185)

Vaikka lastenhoitoverkoston julkaisemat laatutavoitteet ovatkin lähinnä linjauksen luonteisia, voidaan niitä käyttää perustana laadun arvioinnille (Hujala ym. 1998, 186). Useissa kunnissa laadun arviointi vaihtelee suuresti. Muutamat kunnat ovat panostaneet laatuun ja sen arviointia on tehty jo pitkään, mutta pääpiirteittäin edistys ei ole vielä kovinkaan suurta. Kunnat ovat käyttäneet erilaisia mittareita ja laadun arvioinnin välineitä omiin tarpeisiinsa. Monesti laadun arviointi keskittyy liikaa taloudellisiin resursseihin. Varhaiskasvatuksen ohjaavissa asiakirjoissa ja linjauksissa on viime vuosina tuotu esille sisällöllisiä laatuasioita. Varhaiskasvatussuunnitelma (VASU) auttaa kuntia edistämään varhaiskasvatuksen laatua pidemmällä ajalla. (Myöhänen ym, 19-21.)

### **5.2 Päivähoidon laatutekijät**

Suomessa päivähoidon tasoa voidaan pitää erittäin korkealla. Monipuoliset vaihtoehdot ja erityyppiset päiväkotitilat, korkeasti koulutettu henkilöstö, opetuksen ja hoidon yhdistäminen ovat hyviä esimerkkejä suomalaisen päivähoidon vahvuudesta ja tasosta.

Vuonna 1973 voimaan tullut päivähoitolaki ja asetus ovat taanneet merkittäväällä tavalla laadun suomalaisessa päivähoitossa. (Päivähoidon laadun arviointi perusteet 1999, 4)

Eeva Hujala-Huttunen (1995) on osoittanut analysoidessaan päivähoiton laatua eri tutkimuksissaan, että laatua arvioidessa voidaan erottaa neljä erilaista laatutekijää: puitetekijät, välilliset tekijät, kasvatustekijät ja vaikutukselliset tekijät. Nämä tekijät muodostavat kokonaisuuden, jonka pohjalta päivähoiton laatua voidaan arvioida kokonaisvaltaisesti. Laatutekijöiden oletetaan olevan toisistaan riippuvia siten, että laadun vaikutusten edellytyksenä on laadullinen prosessi, joka ohjautuu välillisesti vaikuttavista tekijöistä ja on lopulta enemmän tai vähemmän puitetekijöiden säätelemä. (Hujala ym. 1998, 187.)

### **5.2.1 Puitetekijät**

Puitetekijöihin kuuluvat ryhmäkooko, henkilötiheys, tilat, hoitosuhteen pysyvyys ja hoitoaikojen sopivuus. (Hujala ym. 1998, 188.)

Ryhmäkoon merkitys päivähoitossa on suuri. Tätä ovat tutkineet mm. Ochiltee (1994) ja Niiranen (1987). Tutkimuksissaan he ovat päätyneet tulokseen, jonka mukaan ryhmäkoolla ja rationilla - aikuisten määrällä suhteessa lapsiryhmän kokoon - on keskeinen merkitys laadun määrittäjänä. Aikuinen - lapsi ratiolla on merkitystä sekä lasten että aikuisten käyttäytymiseen. Kun henkilökuntaa lisätään, se vähentää lasten käyttöhäiriöitä ja ahdistuneisuutta. Lapsista tulee samalla aktiivisempia ja he toimivat enemmän yhdessä. Suomessa lasten päivähoitossa viettämä aika on muihin maihin verrattuna pitkä, jolloin myös saatavilla olevan aikuisen merkitys kasvaa. Lapsiryhmän koolla on kuitenkin havaittu olevan enemmän merkitystä yli kolmevuotiaiden ryhmässä kuin aikuinen - lapsi ratiolla. Lasten kielellinen kehitys on vilkkaampaa pienemmissä ryhmissä, lapset leikkivät enemmän ja lasten on helpompaa jäädä pienempiin päiväkoteihin. Lapset osallistuvat myös enemmän toimintaan esittämällä omia ajatuksiaan. Lapset osaavat paremmin myös keskittyä pienessä ryhmässä. Pienten ryhmien etuina voidaan pitää myös sitä, että aikuiset eivät pelkästään valvo toimintaa vaan osallistuvat siihen myös itse. (Hujala ym. 1998, 189.)

Hoitosuhteen pysyvyys on yksi tärkeästä laadullisesta puitetekijästä. Pienet lapset reagoivat eri tavalla pysyviin hoitajiin, kuin vaihtuviin aikuisiin. Kun hoitosuhde on pysyvä, aikuiset oppivat paremmin ymmärtämään pienen lapsen kommunikaatiota ja lapsen käyttämiä omaperäisiä ilmaisuja. Näin he pystyvät reagoimaan herkemmin ja asianmukaisemmin lapsen ilmaisemiin tarpeisiin. Pienet lapset itkevät harvemmin jäädessään tutun hoitajan hoivaan ja he osaavat ilmaista tunteitaan myönteisemmin. Lapset ottavat myös enemmän kontakteja pysyviin aikuisiin kuin väliaikaisiin hoitajiin. Vanhempien näkökulmasta korostuu nimenomaan hoitoaikojen sopivuus laadun puitetekijänä. On selvää, etteivät vanhemmat voi aina valita haluamaansa hoitopaikkaa tai – muotoa omien työvuorojensa takia. Suomessa päiväkodit ovat yleensä auki 6.30 - 17.00. (Hujala ym. 1998, 189-190.)

### **5.2.2 Välillisesti ohjaavat tekijät**

Kodin ja päivähoidon yhteistyö on yksi merkittävimmästä välillisesti ohjaavista tekijöistä. Kaikki kunnat, jotka ovat pyrkineet lisäämään vanhempien äänen kuulemistä ja vaikutusmahdollisuuksia päivähoidossa ovat osuneet laadun ytimeen. Tätä korostaa mm. päivähoitolaki, jonka mukaan päivähoitokasvatuksen tavoitteena on lasten yksilöllisen kasvun ja kehityksen tukeminen yhdessä vanhempien kanssa. Vuonna 2002 vahvistettiin varhaiskasvatuksen valtakunnalliset linjaukset, jossa painotettiin mm. päivähoitohenkilöstön ja vanhempien välistä kasvatuskumppanuutta, jolle hyvän perustan luovat keskinäinen kunnioitus ja luottamus. (Keskinen ym. 2004, 106-107.)

Välillisiin tekijöihin kuuluvat myös henkilöstön koulutus ja ammatillinen kasvu, työkokemus, työyhteisö sekä johtajuuteen liittyvät tekijät. Suomessa päiväkodeissa työskentelevät ovat koulutukseltaan maailman huippuluokkaa.

### 5.2.3 Kasvatuksen laadun prosessitekijät

Laatukeskustelun ytimen tulisi kohdistua kasvatustapaan, jota puitetekijät ja välilliset tekijät säätelevät. Suomessa päivähoiton kasvatustavoiteajattelussa ei määritellä tuotoksia, vaan pyritään tukemaan prosesseja, jotka edistävät lapsen kasvua, kehitystä, oppimista ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Varhaispedagogisten prosessin laatutekijöiden taustalla ovat näkemykset lapsuuden, kasvatuksen ja oppimisen olemuksesta. Varhaiskasvatusprosessin keskeisiä elementtejä ovat aikuinen - lapsi vuorovaikutus, lasten keskinen vuorovaikutus, kehityksellisesti sopiva toiminta ja turvallinen ympäristö. (Hujala ym. 1998, 191-192.)

Lapsen arkipäivän psyykkistä ja toiminnallista pohjaa määrittää pitkälti lasten ja aikuisten välinen vuorovaikutus. Keskeistä on, miten aikuiset toimivat lasten kanssa, miten he suhtautuvat lapseen, mitä asioita he kasvatuksessa pitävät tärkeinä ja minkälaisia kasvatustapoja he käyttävät ohjatessaan lapsiryhmää. Lapsen myönteiselle älyn ja kielen kehitykselle antavat pohjaa aikuisen ja lapsen välisessä vuorovaikutuksessa tunteiden osoittaminen, kommunikaatio ja herkkyys reagoida lasten tarpeille. Lasten keskinäinen vuorovaikutus on tärkeää heidän ajattelunsa kannalta. Ryhmissä syntyy erimielisyyttä ja väittelyä, jolloin lapset tutustuvat erilaisiin näkökulmiin ja oppivat perustelemaan omaa näkemystään. Lapset oppivat koko ajan ympäristöstään ja sen sosiaalisista vuorovaikutussuhteista. Jotta oppiminen on etenevää, on tärkeää, kuinka ympäristö on rakentunut. Esiopetuksen linjauksessa että varhaiskasvatuksen teoreettisissa perusteissa korostetaan lapsilähtöisyyttä perustana toimivalle kasvatukselle. Tällöin painotus on lapsen omassa toiminnassa ja kokemuksesta lähtevästä oppimis- ja opettajaprosessissa. Myös turvallisella ympäristöllä on merkitystä oppimisen kannalta.

Jos ympäristö on vaarallinen hoitajat keskittyvät kontrollin pitoon, eivätkä vaarojen välttämiseksi mahdollista lapsille uusia kokemuksia. Kontrollointi ja rajoittaminen estävät lasten tutkivan käyttäytymisen, mikä puolestaan on perusmekanismi uuden oppimiselle. (Hujala ym. 1998, 192- 193.)

#### 5.2.4 Vaikutukselliset tekijät

Varhaiskasvatuksen prosessitekijöiden laadukkuus ja toimivuus ovat edellytyksenä lasten onnellisuudelle ja tyytyväisyydelle. Laatu päivähoitossa on usein yhtä kuin lapsen myönteiset kokemukset, jotka johtavat myönteiseen kehittymiseen. Uusien asioiden oppiminen on tehokkaampaa, kun lapset ovat onnellisessa ja emotionaalisesti positiivisessa ympäristössä, jolloin kommunikaatio ja vuorovaikutus ovat tehokkaampaa ja runsaampaa. Jos lapsi ei tunne itseään onnelliseksi, heillä ei ole tutkivaa uteliaisuutta ympäristöön, vaan he jättäytyvät sen ulkopuolelle. (Hujala ym. 1998, 193-194.)

Yksi laadun vaikutuksellisista tekijöistä on vanhempien tyytyväisyys päivähoitoa kohtaan. Päivähoidon laadun tutkimuksissa vanhempien näkemysten tutkimisen suosio on kasvanut mm. kahdesta syystä: vanhemmat ovat kokonaisvaltaisia asiakkaita ja heidän näkökulmansa ohjaavat päivähoitovalintoja ja vanhempien kokemus päivähoitosta on vahvasti sidoksissa laatuvaatimuksiin. Jos vanhemmilla ei ole kokemusta laadukkaammasta päivähoitosta, niin vanhemmat eivät silloin osaa sitä vaatiakaan. Vanhemmat tarkastelevat lastensa tarpeita ja laatua laajemmalti oman perheen tarpeiden mukaan. Vanhempien tyytyväisyyteen vaikuttavat mm. vanhempien vaikutus hoitopaikan valintaan, päiväkodin sijainti, aukioloajat, kasvattajan ja hoitajan suhde lapseen, lapsen tyytyväisyys, aikuisten määrä suhteessa lasten määrään, hyvä ruoka, riittävä lepo ja ulkoilu. (Hujala 1998, 193-1997.)



## 6. KASVATUSKUMPPANUUS

### 6.1 Mitä kasvatuskumppanuus on?

Nykyajan päivähoitossa painotetaan yhä enemmän vanhempien ja päivähoiton henkilöstön välistä kasvatusyhteistyötä. Tätä kasvatusyhteistyötä nimitetään valtakunnallisessa varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2005) kasvatuskumppanuudeksi. Kasvatuskumppanuus tarkoittaa päivähoitohenkilöstön ja vanhempien tietoista sitoutumista ja toimimista lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi. Kasvatuskumppanuus ymmärretään vanhempien ja henkilöstön tasavertaisena vuorovaikutuksena ja siinä päivähoitohenkilöstön ja vanhempien samanarvoiset, mutta sisällöltään erilaiset tiedot lapsesta ja taidot toimia lapsen kanssa yhdistyvät lapsen hyvinvointia kannattelevalla tavalla. Kuitenkin lapsen vanhemmilla on lapsensa ensisijainen kasvatusvastuu ja oikeus. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17.)

Kasvatuskumppanuus lähtee aina lapsen tarpeista ja lapsen edun toteutumisesta. Tavoitteena kasvatuskumppanuudessa on, että lapsi toimijana ja oman elämänsä kokijana tulee kokonaisvaltaisesti nähdyksi, ymmärretyksi ja kannatelluksi. Keskiössä ovat lapsen leikin, toiminnan, kokemusten, tarpeiden ja toiveiden havainnointi. Merkityksellistä on myös se, mitä lapselle puhutaan ja miten. Päivähoiton henkilöstön vastuulla on se, että kasvatuskumppanuus sisältyy alusta alkaen osaksi perheiden ja päivähoiton yhteistyötä sekä lapsen varhaiskasvatusta. Kasvatuskumppanuus on aina ammatillista toimintaa, jossa vanhemmille järjestetään mahdollisuuksia osallistua lastaan koskeviin kasvatustalkuihin. Näissä keskusteluissa vanhempien ja päivähoiton henkilöstön tiedot ja kokemukset yhdistyvät.(18) Koti ja päivähoito tuodaan lähelle toisiaan kasvatuskumppanuudessa. Päivähoiton työntekijät osallistuvat vanhempien rinnalla ja heitä tukien lapsen päivittäiseen kasvatukseen ja hoitoon. Myös laissa päivähoiton tehtäväksi on asetettu kotien kasvatustyön tukeminen. (Kaskela & Kekkonen 2006, 20.)

## 6.2 Kasvatuskumppanuutta ohjaavat periaatteet

Kasvatuskumppanuutta ohjaaviin periaatteisiin kuuluvat kuuleminen, kunnioitus, luottamus ja dialogi. (Kaskela & Kekkonen 2006, 9.)

Vuoropuhelun keskeisiä asioita ovat **kuuntelu** ja toisen **kuuleminen**. Kun ajatellaan kuulemistä, se on ensisijaisesti suhde toiseen ihmiseen. Kuulevassa suhteessa osataan asettua kuulemaan toisen ihmisen asiaa, ajatuksia ja puhetta. Kuuntelu sisältää aina läsnäolon vaatimuksen ja se on eläytyvää kuuntelemista ja keskittymistä. Kuuntelu näyttäytyy toiselle aitona kiinnostuksena, empaattisuutena ja rehellisyytenä. Ellei kuuntelija onnistu luomaan turvallista ja myönteistä ilmapiiriä, kuunteleminen epäonnistuu. Kuuntelijan on haluttava osata ottaa vastaan sen, mitä toinen viestittää. (Kaskela & Kekkonen 2006, 32.)

Kuunteluun sisältyy myös riskin ottamista ja se vaatii erilaisten tunteiden sietämistä: suuttumusta, ahdistusta ja hämmennystä. Haasteellinen tilanne on kuulijan kannalta sellainen, jossa kuulija itse ennalta aavistelee, että puhujan asia on syyttävä, negatiivinen tai erimielinen. Tällaisessa tilanteessa aletaan helposti puolustautua ja kertoa omia mielipiteitä, jolloin toisen kuuleminen loppuu omaan puheeseen ja puolustukseen. (Kaskela & Kekkonen, 2006, 32.)

Ihmisellä on luontainen kaipuu tulla hyväksytyksi ilman ehtoja, sellaisena kuin on. **Kunnioittavassa** asenteessa arvostetaan ja hyväksytään. Kun ihmisellä on arvostava asenne, se ilmenee aina ajatuksina ja sitä kautta tekoina. Avoimuus ja myönteisyys auttavat ymmärtämään, että ihmistä kunnioitetaan ja arvostetaan. (Kaskela & Kekkonen 2006, 34.)

Kunnioittavan suhteen luominen on suuri haaste erilaisuuden kohtaamisessa, jolloin ollaan tekemisissä erilaisten perheiden, perhekulttuurin ja erilaisten arvojen kanssa. Ihmisen on helpompaa hyväksyä toimintatavat, jotka ovat lähellä hänen omiaan ja vierastaa sitä, mikä tuntuu kaukaiselta tai muuten sopimattomalta. Kuuntelemalla voidaan oppia hyväksymään, ymmärtämään ja kunnioittamaan toista ihmistä.

Kunnioitus helpottaa todellisen vuorovaikutuksen syntymistä. Siinä on mahdollista tuoda asioita esille peittelemättä ja teeskentelemättä. Toimimalla ja puhumalla rehellisesti ja avoimesti osoitetaan toiselle, että kunnioittaa tätä. Merkittävien asioiden salaaminen on viesti kunnioituksen ja arvostuksen puutteesta.

(Kaskela & Kekkonen 2006, 34.)

Kuulemisen ja kunnioituksen periaatteista rakentuu **luottamus**. Jotta luottamus saadaan syntymään, siihen tarvitaan aikaa, yhteisiä kohtaamisia ja vuoropuhelua. Työntekijän ja lapsen välisestä suhteesta rakentuu useimpien vanhempien mielestä luottamus päivähoiton työntekijöihin. Vanhemmille on tärkeää se, millä tavalla työntekijät välittävät tietämystään ja tuntoisuuttaan lapsesta. Kun kasvattajalla on sensitiivinen suhde lapseen, se herättää vanhemmissa luottamusta ja turvallisuutta lapsen hyvästä hoidosta. (Kaskela & Kekkonen 2006, 36.)

Luottamusta edistää myös se, että vanhemmilla on mahdollisuus vaikuttaa lapsensa hoitoon, kasvatukseen ja opetukseen liittyviin asioihin. Kun päivähoitossa huomioidaan vanhempien ajatukset, kasvatuskäsitykset ja toiveet, sitä konkreettisemmin vanhemmat kokevat, että he voivat osallistua oman lapsensa kasvuun ja kehitykseen. Päivittäinen vuoropuhelu lapseen liittyvistä asioista luo perustan luottamukselle ja mahdollistaa yhteisen ymmärryksen lapsesta. Kasvatuskumppanuuden yksi keskeisimpiä tavoitteita onkin luoda luottamuksellinen ilmapiiri kaikelle työntekijöiden ja vanhempien vuoropuhelulle. (Kaskela & Kekkonen 2006, 36.)

Ainoastaan kuuleva suhde voi synnyttää aitoa vuoropuhelua, missä on tilaa kaikkien osapuolten tulla näkyviksi omine ajatuksineen. Avain hyvään **dialogiin** on kuulemisessa. Dialogi toteutuu tasa-arvoisessa puheessa, jossa toisen ihmisen tietämys ei ole merkityksellisempää ja arvokkaampaa kuin toisen osapuolen. Eri mieltä oleminen, suorapuheisuus ja rehellisyys mahtuvat dialogiseen vuoropuheluun. Dialogisessa keskustelussa ei valita puolia, mutta siinä on ydin.

Dialogisuus määritellään aina taidoksi ajatella, puhua ja toimia yhdessä. Yhdessä ajattelemisen taito on sitä, että yksilön ottama kanta asioihin ei ole lopullinen, vaan askel kohti lopputulosta. Dialogisessa keskustelussa on tärkeää luoda työntekijöiden ja vanhempien välille hyvä keskusteluilmapiiri. (Kaskela & Kekkonen 2006, 38.)

Dialogiseen kasvatuskumppanuuden onnistumisen kannalta on merkittävää se, että työntekijällä on kosketus sisäiseen maailmaansa; ajatuksiinsa, kokemuksiinsa ja tunteisiinsa. Näin ollen työntekijä tarvitsee mahdollisuuden käydä vuoropuhelua sisäisen kasvattajansa ja sisäisen lapsensa kanssa. Ammatilliseen tietoisuuteen kuuluu myös se, että työntekijä erottaa oman elämäntarinansa asiakkaiden ja vanhempien lukuisista elämäntarinoista. Kun työntekijän oma elämäntarina on emotionaalisesti eriytetty, se helpottaa sellaistenkin elämäntarinoiden kunnioittavaa kuulemistä, jotka ovat ehkä vastoin työntekijän omia arvoja ja asenteita. (Kaskela & Kekkonen 2006, 38.)

Jotta kasvatuskumppanuus onnistuisi, vanhemmilta ja päivähoiton henkilökunnalta edellytetään tietoista sitoutumista. Kasvatuskumppanuus on eräs keino saavuttaa laadukasta varhaiskasvatusta. Sen lähtökohtana ovat lapsi, kasvu ja kehitys. Kun kasvatuskumppanuudella on myönteinen ilmapiiri hoitopaikassa, se lisää myös kasvatuksen johdonmukaisuutta kotona. Lakiin on myös kirjattu perheiden ja päivähoiton kasvatuskumppanuus, jonka yhtenä tehtävänä on tukea vanhempien kotona tehtävää kasvatustyötä. (Myöhänen & Kallio & Viitanen 2005, 19-21.)

Kun varhaiskasvatus ymmärretään perheiden ja päivähoiton yhteiseksi, mutta jaetuksi kasvatustehtäväksi, se tuo päivähoitoon uudenlaisen palvelukulttuurin, jossa vanhemmat ja päivähoiton henkilöstö jakavat tietojaan, taitojaan, näkemyksiään, osaamistaan ja ymmärrystään lapsen parhaasta yhteisesti puhuen, neuvotellen ja sopien. (Kaskela & Kekkonen 2006, 20-21.)

## 7. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 7.1 Opinnäytetyön tarkoitus, kohdejoukko ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä käytin kyselylomaketta, sillä se tuntui mielekkäimmältä tutkimusvaihtoehdolta. Kyselylomakkeen avulla pääsee syvällisemmin kiinni siihen, mitä mieltä vanhemmat ovat asioista. Kyselylomakkeen myötä myös vanhemmilla on aikaa pohtia ja palata miettimään omaa vastaustaan. Toisin on esimerkiksi haastattelussa, jossa vastaukset täytyy antaa kutakuinkin heti. Kyselylomakkeet jaoin yhdessä hoitajien kanssa lasten lokeroihin, siten että jokainen perhe sai yhden kyselyn huolimatta siitä, kuinka monta lasta perheellä oli hoidossa.

Tutkimusjoukkooni kuuluvat kaikki vanhemmat, joilla on lapsi päivähoidossa joko Ritolantien tai Kauppatien päiväkodissa. Kauppatien päiväkodissa on 20 eri perheiden lapsia hoidossa ja Ritolantiellä 31. Kyselyyn sai siis 51 perhettä 24 perhettä vastasi, joten vastausprosentti on 47.

Tutkimusongelmana on selvittää Ritolan- ja Kauppatien päiväkodissa hoidossa olevien lasten vanhempien tyytyväisyys käyttämänsä päivähoidon laatuun ja muotoon. Tutkimuksesta käy ilmi vanhempien tyytyväisyys esimerkiksi päiväkodin toiminnasta, henkilökunnasta ja vanhempien kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Tulen nostamaan vastauksista esille epäkohdat, joihin päivähoitohenkilöstö voi puuttua.

Teoreettisena viitekehyksenä aloitan käymällä läpi päivähoidon historiaa, sillä historian tutkiminen antaa näkemystä aiheelle. Historiaan voi myös aina palata, esimerkiksi pohdinnassa. Perehdyn myös laadun käsitteeseen, joka on hyvin moninainen. Seuraavaksi perehdyn päivähoidon laatutekijöihin, sillä ne ovat erittäin keskeinen osa koko teoriaa. Päivähoidon laatutekijöitä ovat puitetekijät, välilliset tekijät, prosessitekijät ja vaikuttavuustekijät. Käyn läpi myös kasvatuskumppanuutta, sillä se on olennainen käsite nykyaikaista päivähoitojärjestelmää Suomessa ja sitä voidaan pitää yhtenä päivähoidon perustekijöistä. Teen myös katsauksen Pudasjärven päivähoitoon, sillä opinnäytetyössäni tutkin kyseisen kaupungin päiväkotihoidon laatua.

Koska opinnäytetyöni tiedonkeruuvälineenä on kyselylomake (LIITE 4) ja tutkimuksen kohdejoukkona ovat ihmiset, eli päiväkotilasten vanhemmat, ja koska kohderyhmä on valittu tarkoituksenmukaisesti ja tarkkaan rajaten, on tutkimukseni kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullinen tutkimus keskittyy pieneen määrään tutkittuja. Omassa opinnäytetyössäni kyselyn sai 51 perhettä. Vastauksiin voi perehtyä paljon syvällisemmin, kun tutkimusjoukko rajataan selkeästi koskemaan vain tiettyä ryhmää. (Eskola & Suoranta 1998, 18-19.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti nostamalla esiin merkittäviä teemoja. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää ihmistä löytäen selityksiä hänen valinnoilleen, mielipiteelleen ja käyttäytymiselleen. Kyseinen tutkimusmenetelmä pyrkii todellisen elämän kuvaamiseen ja se tuo esille tutkittavien havainnot tilanteista, joissa he ovat olleet. Omassa opinnäytetyössäni on tarkoitus pohtia ja ymmärtää vanhempien mielipiteitä lastensa käyttämästä päivähoiton muodosta ja vanhemmat voivat tuoda esille omia havaintojaan ja tilanteitaan, joita he ovat kokeneet lapsensa hoitopaikassa. (Eskola & Suoranta 1998, 18-19.)

Laadullinen tutkimus tarvitsee aina niin taustateoriaa kuin tulkintateoriaakin. Taustateoriaa siksi, että sitä vasten aineistoa arvioidaan. Tulkintateoria auttaa muodostamaan kysymyksiä, joita tutkimus tarvitsee. Opinnäytetyössäni käytän teoriana mm. Eeva Hujala-Huttusen neljää erilaista päivähoiton laatutekijää. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuskysymykset voivat muuttua tutkimuksen aikana, kun taas määrällisessä tutkimuksessa ne muotoillaan tarkasti etukäteen. (Eskola & Suoranta 1998, 18-19.)

Yleisimmät aineiston keruumenetelmät ovat kysely, haastattelu ja havainnointi. Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käytetään esimerkiksi kuluttaja- ja kohderyhmien tutkimuksessa, konsepti ja tuotetesteissä, brandia ja imagoa tutkittaessa sekä kuluttaja- ja kohderyhmätutkimuksissa. (Nelson, 1998-2006.) Omassa opinnäytetyössäni käytin aineiston keruumenetelmänä kyselyä, jonka jaoin lasten vanhemmille yhdessä päiväkodin henkilökunnan kanssa.

## 7.2 Opinnäytetyön tekoprosessi

Syksyllä 2007 aloin miettiä opinnäytetyön tekoprosessia. Ensimmäisenä täytyi miettiä, teenkö opinnäytetyön yksin vai yhdessä jonkun kanssa. Päädyin tekemään opinnäytetyön yksin, sillä silloin on kaikista helpointa laatia aikatauluja ja opinnäytetyötä voi tehdä silloin, kun itse ehtii ja haluaa. Toisaalta huoletti se, että jääkö itseltä jotain olennaista tietoa puuttumaan tai että tulee työhön jotakin epäolennaista. Asiaa mietittyäni tulin siihen tulokseen, että helpointa on tehdä yksin ja kuitenkin asioista voi aina keskustella opponoijan tai ohjaavien opettajien kanssa.

Seuraavaksi aloin miettiä aihetta. Aiheen valintaa helpotti se, että halusin työstäni olevan hyötyä jollekin taholle ja halusin aiheen liittyvän jotenkin kotipaikkakuntaani. Olen itse suorittanut opiskelun aikaisen asiakastyöharjoittelun Ritolantien päiväkodissa, ja jo silloin heräsi mielenkiinto siihen, kuinka tyytyväisiä vanhemmat ovat päivähoiton laatuun. Halusin myös, että opinnäytetyössäni vanhemmat pääsevät sanomaan mielipiteensä aiheeseen, jota en vielä silloin osannut tarkkaan määritellä. Internetistä aiheita selattuan aloin miettiä, että tekisin asiakastyytyväisyyskyselyn Pudasjärven päivähoitoon. Syksyllä 2007 otin yhteyttä päivähoitotoimistossa työskenteleviin päivähoitonoijaajiin Jaana Rajalaan ja Merja Kemppaiseen. Ehdotettuan aiheita he olivat sitä mieltä, että voisin tehdä asiakastyytyväisyyskyselyn, sillä sitä ei ole pariin vuoteen Pudasjärvellä tehty. Yhdessä heidän kanssaan rajasin kyselyn koskemaan kahta päiväkotia, sillä ajattelimme, että siinä olisi riittävästi tutkimuskohdetta.

Päivähoitotoimistosta sain TAK - kyselylomakkeen, jota on käytetty asiakastyytyväisyyden mittarina Pudasjärven päivähoitossa vuodesta 2003 lähtien. Lomakkeessa oli monia hyviä kysymyksiä, mutta mielestäni ne ovat hyvin sekavasti, eikä niitä ole teemoiteltu mitenkään. Kaikki kysymykset ovat monivalintakysymyksiä, eikä vanhempien omille ajatuksille ole tilaa. Lomakkeen nähtyäni ajattelin, että omaan kyselyyni tulisi myös avoimia kysymyksiä, vaikkakin ne ovat ehkä haastavampia analysoida, mutta niistä kuitenkin saa hyvin selville sen, mitä joku on jostain asiasta mieltä ja oman vastauksensa voi aina perustella omin sanoin.

Helmikuussa 2008 aloin kerätä teoriatietoa, jota aiheeseen liittyen löytyi suhteellisen paljon. Haastavaa oli yrittää kerätä oleellisin tieto, jota voi hyödyntää TAK - lomakkeen lisäksi omassa kyselyssäni. Vaikeuksia kyselylomakkeen teossa aiheutti kysymysten asettelu järkevään muotoon. Vaikeinta oli pohtia, millä kysymyksillä on oikeasti tärkeää merkitystä tutkimustulosten kannalta. Päivähoitotoimiston kehotuksesta laitoin sähköpostia myös päiväkotien johtajille, että olisiko heillä mielessä valmiita kysymyksiä tai asioita, joita he olisivat halunneet saada tutkimuksen kautta selville. Kuitenkaan kumpikaan johtajista ei vastannut, joten tuli mieleen, että eikö heitä kiinnosta oman työnsä kehittäminen vai eikö vain ollut aikaa vastata, mutta hieman kummalliselta tämä tuntuu vieläkin. En kuitenkaan ottanut johtajiin uudemman kerran yhteyttä, sillä Rajalan Jaana ei kokenut sitä tarpeellisena, vaan hänen mielestään sähköpostiviesti oli riittävä.

Opinnäytetyön tekeminen oli jäissä oikeastaan koko maaliskuun, sillä meillä oli niin paljon muita koulutehtäviä, johon piti suunnata energiaa. Hiihtolomalla 2008 kävin jälleen päivähoitotoimistossa ja sovimme, että vien kyselylomakkeet toukokuun alussa päiväkoteihin. Tämä siksi, että toukokuun lopussa osalla perheistä loppuu hoitosopimukset, eivätkä lapset enää ole sitten hoidossa. Tämä tieto nopeutti osaltaan kyselylomakkeen tekoa ja aiheutti myös pientä painetta, sillä tiesin, että kyselylomakkeen tekemiseen pitäisi laittaa nyt vauhtia. Sain kyselylomakkeen kuitenkin valmiiksi huhtikuun lopulla ja toimitin sen ohjaavien opettajien ja opponoijan arviotavaksi. Pienten muutosten jälkeen toimitin kyselylomakkeet saatekirjeineen päiväkotiin toukokuun alussa. Vastausaikaa oli puolitoista viikkoa ja palautuspäivämääräksi tuli 14.5.2008. Vastaukset palautettiin nimettömänä ja kirjekuoreen suljettuna päiväkodeissa sijaitseviin vastauslaatikoihin. Kyselyitä palautettiin yhteensä 24 kappaletta.

Vastausaikaa mietin tarkkaan. Viikko tuntui ehkä hieman lyhyeltä ajalta ja kaksi viikkoa liian pitkältä. Osittain omasta aikataulusta johtuen vastausaika oli siis puolitoista viikkoa. Mietin myös, antaisinko toisen vastausmahdollisuuden niille, jotka eivät olleet kyselyä ensimmäisellä kerralla palauttaneet. En kuitenkaan päätenyt siihen, sillä se olisi tuntunut jotenkin väkinäiseltä ja aikaa vievältä.



Kyselyn vastaukset saatua kävin ne heti läpi suurella mielenkiinnolla. Olin hieman pettynyt, että vastausten määrä jäi vähäiseksi. Olisin toivonut suurempaa vastausprosenttia, vaikkakin se olisi lisännyt työn määrää entisestään, mutta ainakin olisi saanut kattavamman ja luotettavamman kuvan siitä, mitä mieltä vanhemmat todellisuudessa ovat. Syitä siihen, miksi osa kyselyn saaneista vanhemmista jätti vastaamatta voi olla monia. Esimerkiksi vanhemmilla voi olla kiire arjen pyörittämisessä, heillä ei ole tarpeeksi aikaa, he voivat olla tarpeeksi tyytyväisiä päivähoiton laatuun eikä näin ollen riitä mielenkiinto vastaamaan.

Kyselyihin palasin seuraavan kerran kesäkuun lopulla, jolloin aloin käydä niitä käsin läpi ja tehdä yhteenvetoja. En ollut ymmärtänytkaan, kuinka aikaa vievää vastaukset on analysoida kysymys kysymykseltä ja lomake lomakkeelta läpi. Tähän työn vaiheeseen aikaa kului useampi tunti. Kun olin saanut ensimmäisen päiväkodin vastaukset käytyä läpi, oli pakko pitää muutaman päivän tauko. Tiesin kyllä, että analysoinnissa voi hyödyntää myös SPSS - ohjelmaa, mutta ohjelma jäi hyödyntämättä, sillä itselläni ei kyseistä ohjelmaa ole ja minun olisi täytynyt matkustaa Kemiin oppimiskeskukseen, jotta olisin voinut ohjelmaa käyttää. SPSS - ohjelma myös tuntui monimutkaiselta, vaikkakin saimme siihen muutaman tunnin opastuksen.

Elo- ja syyskuun aikana kirjoitin puhtaaksi tutkimustulokset. Tarkentelin myös teoriaa jonkin verran ja pyrin käymään syvempää vuoropuhelua teorian ja tutkimustulosten kesken. Vuoropuhelu osoittautui luultua vaikeammaksi, enkä ihan tyytyväinen siltä osin työhöni olekaan. Myös jäsentelyn kanssa on ollut ongelmia.

Tämän jälkeen lähetin opinnäytetyöni ohjaaville opettajille ja opponijalle. Heidän kommenttinsa saatua tarkentelin vielä teoriaa ja tein työhöni muutamia muutoksia saamieni kommenttien perusteilla. Kaikkea ehdotettua en kuitenkaan lähtenyt muokkaamaan, sillä en kokenut niitä tarpeellisiksi, vaan halusin säilyttää työssäni enemmän omaa näkemystä.

## 8. TUTKIMUSTULOKSET RITOLANTIEN PÄIVÄKODISTA

Ritolantien päiväkodissa asiakastyytyväisyyskyselyn sai 31 perhettä. Kyselyjä palautettiin 12 kappaletta. Vastausprosentti on näin ollen 38,7.

### 8.1 Päiväkodin arviointi

Päiväkodin arvioinnissa vastausta haettiin viidellä eri monivalintakysymyksellä. Vastausvaihtoehdot olivat kaikissa monivalintakysymyksissä samat: erittäin hyvin, hyvin, tyydyttävästi, huonosti ja erittäin huonosti.

Kysyttäessä **vastaako päiväkotiperheen tarpeita**, 66,6 prosenttia vanhemmista ovat sitä mieltä, että päiväkotiperhe vastaa heidän tarpeita erittäin hyvin. 100 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että **päiväkotiin tutustuminen** oli sujunut erittäin hyvin tai hyvin.

Ritolantien päiväkotiperhe on auki arkisin 6.30- 17.00. 75 prosenttia vanhemmista ovat sitä mieltä, että tällainen **aukioloaika** sopii heidän perheelleen erittäin hyvin. 16,7 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että tämä sopi heille hyvin. 8,3 prosenttia vanhemmista olivat sitä mieltä, että aukioloajat sopivat heidän perheelleen tyydyttävästi. Vastausten perusteella aukioloaika ei ole syytä muuttaa.

**Päiväkotiperhe tiedottaa** asioistaan ja tulevista tapahtumistaan mm. ilmoitustaululla ja lasten lokeroihin jaettavilla tiedotteilla. 27 prosenttia vanhemmista tykkää tiedotustavasta erittäin hyvin, 54,5 prosenttia vanhemmista hyvin ja 18,5 prosenttia vanhemmista tyydyttävästi. Suurin osa vanhemmista on siis sitä mieltä, että päiväkodin asioista tiedotetaan riittävän hyvin.

Kysyttäessä, miten **vanhempien toiveet ja tarpeet huomioidaan**, 75 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että heidän toiveet ja tarpeet huomioidaan erittäin hyvin, 8,3 prosenttia vanhemmista sitä mieltä, että hyvin ja 16,7 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että tyydyttävästi. Vastausten perusteella vanhempien toiveet huomioidaan riittävän hyvin.

Ritolantien päiväkotij sijaitsee noin kahden kilometrin päästä Pudasjärven keskustasta Iijoen varrella. Päiväkodista on lyhyt kävelymatka mm. kirjastoon sekä uima- ja liikuntahalliin. **Päiväkodin sijainnin sopivuutta** kysyttiin avokysymyksellä, johon jokainen vastaaja sai kirjoittaa ajatuksiaan sijainnin sopivuudesta esimerkiksi työ- ja kotimatkaa ajatellen. Kaikkien vanhempien (100%) mielestä päiväkotij sijaitsee sopivalla paikalla:

*”Päiväkodin sijainti ei voisi olla parempi.”*

(Kaikkien vanhempien mielipide)

Kesällä 2008 on julkaistu päivähoiton turvallisuussuunnitteluopas, jossa turvallisen päiväkodin aidan korkeudeksi määritellään 1,2 metriä. Aidan alaosan ja maan pinnan väli saa olla korkeintaan 10 senttimetriä, jotteivät lapset pääse livahtamaan aidan alta. (Luoma 2008, 3.) Piha-alueen **rajojen selkeyteen ja aidan korkeuteen** on tyytyväisiä 75 prosenttia vanhemmista. Arvioitaessa **päiväkodin piha-alueetta** 62,5 prosenttia vanhemmista ovat sitä mieltä, että Ritolantien päiväkodin piha-alueetta ja leikkivälineitä tulee kehittää parempaan suuntaan.

*”Kaikki ulkona olevat rimpuilutelineet eivät ole turvallisia. Liian vanhoja - turvallisuusriski.”* (Vastaaja 3)

*”Ulkoleikkivälineitä voisi olla enemmän. Uusiminen/entraus esim. liukumäki ja leikkimökki.”* (Vastaaja 6)

Vanhemmista 58,4 prosenttia on sitä mieltä, että **sisätilat** ovat ahtaat ja epäkäytännölliset päiväkotitoimintaa ajatellen:

*”Sisätilat liian niukat ja saisi olla isommat.”*(Vastaaaja 4)

*”Sisäpintoja voisi uusia, pukemistilaa laajentaa..”*(Vastaaaja 9)

*” Sisääntulo ja jyrkät portaat – vaarallisia.”*(Vastaaaja 1)

*”Huoltotilat puutteelliset esim. kurahousujen pesu.”*(Vastaaaja 6)

Kuitenkin 41,6 prosenttia vanhemmista pitää **sisätiloja** ihanteellisina ja sopivana kasvupaikkana lapsilleen. Ahtaudella ja sokkeloisuudella ei ole niin väliä, sillä monen vanhemman mielestä se poistaa laitospöytä ja luo kodikkuuden tuntua. Sisätilojen leikkivälineet saavat kiitosta 70 prosentilta vanhemmista. 30 prosenttia vanhemmista kaipaasi lelujen uusimistakin välillä.

*”Sisätilat ehkä hieman ahtaat, mutta sitäkin kodikkaammat.”*(Vastaaaja 3)

*”Lapsemme viihtyy hyvin vanhassa tunnelmallisessa päiväkodissa.”*

*”Lelua ja peliä on jos jonkinmoista, kaikille löytyy jtn.”*(Vastaaaja 3)

*”Leikkivälineitä riittävästi, mutta niitä voisi uusia välillä.”*(Vastaaaja 6)

Viime vuosina laatukskusteluissa on alkanut nousta esille ympäristön merkitys. Yhtenä suurena tekijänä on fyysinen ympäristö. Päiväkodissa on kaikille yhteisiä tiloja kuten, ryhmä- ja leikki- ja ruokailutilat. Päiväkodeissa on suurta vaihtelua lapsiryhmää koskevissa tiloissa. Usein päiväkodin sisätilat ovat rakentuneet siten, että ne tukevat päiväkotien organisoitumista ja koko ryhmän yhteisiä tiloja. (Puroila 2003, 113-115.)

Kysyttäessä **päiväkodin sisätilojen sopivuutta lapsimäärään nähden**, 33,3 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että sisätilat ovat sopivat ja kaikille lapsille riittää tilaa. 25 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että sisätilat ovat liian ahtaat lapsimäärään nähden. Vanhemmista 41,6 prosenttia eivät osanneet sanoa, ovatko sisätilat sopivat lapsimäärään nähden. **Piha-alueen sopivuus lapsimäärään nähden** on 38 prosentin mukaan vanhemmista sopiva lasten leikeille ja touhuamiselle. 52 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että piha-alue ei ole sopiva lapsimäärään nähden. Vastauksista ei käynyt ilmi, onko piha liian iso, jolloin päiväkodin pihaan voi jäädä katvealueita, joihin on huono näköyhteys vai onko piha vanhempien mielestä liian pieni.

## 8.2 Päiväkodin toiminnan arviointi

Päiväkodeissa laaditaan toiminta suunnitelmia, joiden mukaan edetään. Aikuiset ohjaavat toimintaa ja lapsia kannustetaan, tuetaan ja motivoidaan tulemaan mukaan toimintaan. Suunnitelmien täytyisi lähteä lapsien tarpeista ja keskittyä lapsen kasvattamisen suunnitteluun sekä mukautua lasten kasvatuksellisiin tarpeisiin. (Huttunen 1989, 115.)

**Päiväkodin toimintaa** arvioitiin monivalintakysymyksillä. 92 prosenttia vanhemmista pitää päiväkodin toimintaa lapsilähtöisenä. Ainoastaan 8 prosenttia vanhemmista eivät pitäneet päiväkodin toimintaa lapsilähtöisenä. Lapset saavat vaikuttaa asioihin ja heidän mielipiteensä huomioidaan hyvin. 83,3 prosenttia vanhemmista on tätä mieltä.

Ritolantien päiväkodissa kaikki lapset viettävät lepoetkin ruokailun jälkeen. Pienemmät nukkuvat päiväunet ja isommat voivat rauhoittua kuuntelemaan satua, jos heillä ei enää ole tarvetta nukkua päiväunia. Lapsella on päivähoitopaikassakin oikeus päivittäiseen lepoon ja rauhoittumiseen. Nämä ovat tärkeitä asioita lapsen kehityksen ja jaksamisen kannalta. On tärkeää, että lapsi voi levätä riittävästi, jotta jaksaa taas keskittyä erilaisiin tehtäviin ja leikkeihin. (Puurunen ym. 2006, 21.)

91 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että heidän **lapsensa saa lepoa ja päiväunta** sopivasti ollessaan päivähoidossa. 8 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, ettei heidän lapsensa lepoetki ole riittävä tai sitä on liikaa.

Ritolantien päiväkodissa syödään aamuisin puuro noin kello kahdeksan aikaan, kello yhdentoista aikaan syödään lounas ja noin kello kahden aikaan välipala. Ruokailu on osa perushoitotilannetta. Lapsille tarjotaan monipuolista, terveellistä ja maittavaa ruokaa. Päiväkodissa ollessaan lapset totuttelevat syömään erilaisia ruokia ja oppivat ruokailun olevan kiireetön ja mukava sosiaalinen tilanne. Ruokailun lomassa opitaan hyviä ruokailutapoja, pyritään huomioimaan muita ihmisiä, harjoitellaan omatoimisuutta ja kiittämään ruoasta. (Puurunen ym. 2003, 21.)

Sata prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että Ritolantien **päiväkodissa lapset saavat riittävästi ruokaa** joko hyvin tai erittäin hyvin. Ruokailukertojen määrää ei siis tule lisätä, eikä vähentää vaan se on juuri sopivaa.

Lapset opettelevat uusia taitoja osana perushoitoa. Perushoidolliset tilanteet, kuten ruokailu, pukeminen sekä hygienia, tarjoavat lapsille kasvatuksellisia ja itsenäiseksi oppimisen taitoja. Tilanteissa harjoitellaan myös vuorovaikutusta, joissa lapsi ja kasvattaja kohtaavat monella eri tasolla ja joiden kautta lapsi jäsentää ympäröivää maailmaa. Tällaiset tilanteet luovat mahdollisuuden mallioppimiseen isommilta hoitolapsilta. (Puurunen ym. 2006, 20.)

Laadukas päivähoitoympäristö on suunniteltu hyvin. Se kehottaa lapsia omatoimiseen leikkiin ja tarjoaa tilaa sekä mahdollisuuksia uuden oppimiseen. (Boschee & Jacobs, 1998.) Sata prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että **heidän lapsensa oppivat uusia taitoja** ollessaan hoidossa Ritolantien päiväkodissa. 91,6 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että heidän lapsensa viihtyy hyvin päiväkodissa ollessaan.

### **8.3 Päiväkodin henkilökunnan ja yhteistyön arviointi**

Päiväkodin kasvattaja on monelle lapselle ja aikuiselle tuttu ja läheinen ihminen. Tähän ihmissuhteeseen liittyy voimakas tunnelataus vanhempien puolelta, sillä kysymys on heidän omasta lapsestaan. Vanhemmat kohdistavat päiväkodin henkilökuntaan isoja odotuksia lastensa kasvatuksesta, joten tämän vuoksi suhde henkilökuntaan saattaa olla paljon tärkeämpi kuin vanhemman omiin työtovereihin tai naapureihin. (Huttunen 1983, 25-26.) Monesti päivähoitokasvatuksen tärkein tekijä on kasvattaja sekä hänen toimintansa. Kasvattajan persoonalla ja hänen suhteellaan lapsiin on suurta vaikutusta tuloksellisuuteen. Oma persoona, luottamus itseensä, taitoihinsa ja kykyihinsä on työntekijän tärkeimpiä ammatillisia työvälineitä. (Huttunen, 1989, 141.)

Perheet saavat päivittäin henkilökohtaisen vastaanoton päivähoitoon tullessaan ja tuntevat itsensä tervetulleiksi. Kun vanhempi luottaa hoitajaan, myös lapsi oppii luottamaan. Vanhemman ja hoitajan välisessä vuorovaikutuksessa pyritään avoimuuteen ja luottamuksellisuuteen.

On tärkeää kertoa lapsen kuulumisia päivittäin puolin ja toisin, jotta tiedetään esimerkiksi onko lapsi sairastellut. (Puurunen ym. 2006, 21.)

58 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että heidän **lapsi otetaan henkilökohtaisesti vastaan** tämän tullessa aamulla päiväkotiin. 42 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että lasten vastaanotossa olisi henkilökunnan puolelta parantamisen varaa. **Vanhempien mielestä heidät itse otetaan vastaan** tarpeeksi hyvin. Tätä mieltä on sata prosenttia vanhemmista.

Ritolantien päiväkodissa työskentelee lastentarhanopettajia, päivähoitajia, lähihoitajia, henkilökohtaisia avustajia, keittiöapulainen sekä vierailevat ammattilaiset ja alan opiskelijat. Sata prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että **päiväkodin henkilökunta on tällä hetkellä ammattitaitoista** ja että **henkilökunta on tasapuolinen lapsia kohtaan**

Nykyaikana perheen ja päivähoiton henkilöstön toimivan yhteistyön merkityksellisyttä tuskin kukaan kiistää. Yhteistyön tarpeellisuutta perustellaan sekä lapsen että vanhempien tukemisen näkökulmista ja sen ajatellaan vähentävän kodin ja päivähoiton välistä ristiriitaa ja edesauttavan lapsen kasvua, kehittymistä ja oppimista. (Päivähoidosta varhaiskasvatukseen sivu 128)

Vanhemmista 83 prosenttia on sitä mieltä, että **yhteistyö vanhempien ja päivähoitohenkilöstön välillä toimii** joko erittäin hyvin tai hyvin. Yhteistyön määrä on myös tarpeeksi riittävää.

Päivähoidon toimintoja voidaan suunnitella ilman vanhempia, mutta kasvatuksen suunnitteluun päivähoitohenkilöstö tarvitsee vanhempien asiantuntemusta lastensa tarpeista, eroista, kulttuuritaustoista ja lähtökohdista. Vanhempien osallistuminen ja kuuleminen vahvistaa vanhempien itsetuntoa kasvattajina. (Huttunen 1989, 78-79.)

75 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että heillä on **mahdollisuus vaikuttaa päivähoiton sisältöön**. 25 prosenttia vanhemmista kokee, etteivät he voi vaikuttaa päivähoiton sisältöön millään lailla.

Vanhemmista 66 prosenttia on sitä mieltä että **heidän toiveet huomioidaan** joko hyvin tai erittäin hyvin. 34 prosenttia vanhemmista on taas sitä mieltä, että heidän toiveitaan ei huomioida riittävän hyvin Ritolantien päiväkodissa.

Vanhempien ja päivähoidon henkilöstön välinen avoin vuoropuhelu auttaa jakamaan hoito- ja kasvatustavasta lapsen lähellä olevien aikuisten kesken. Kun vanhemmille kerrotaan hoitopäivän aikana lapsen tarinoita, tapahtumia, kokemuksia, tunteita ja elämyksiä päivähoiton henkilöstö tarjoaa vanhemmalle tilan ja paikan eläytyä, se tarjoaa vanhemmille tilan eläytyä ja liittyä siihen osaan lapsen elettyä elämää, jossa vanhempi ei itse ole voinut olla läsnä. (Puurunen ym. 2006, 21.)

#### 8.4 Muu arviointi

Kun henkilökunta ja vanhemmat vaihtavat tietoja lapsesta ja kasvatuksesta, he pyrkivät parantamaan päivähoitokasvatuksen laatua. Jotta kasvatusta olisi johdonmukaista niin kotona kuin päivähoitossakin, tarvitaan molempien tahojen tietämystä lapsesta. On tärkeää vaihtaa tietoa erityisesti päivän kulusta, päivähoiton ja kodin kasvatustavista ja lapsen erityispiirteistä ja taustoista. (Huttunen 1989, 78.)

83 prosenttia vanhemmista on tyytyväisiä **tiedon määrään**, jonka he saavat lapsensa päiväkodista viettämästä ajasta. Vanhemmista 17 prosenttia ei ole tyytyväisiä saamaansa tiedon määrään, jonka lapsi päiväkodissa viettää. Vanhemmat, jotka eivät ole tyytyväisiä haluaisivat saada lisätietoa esimerkiksi seuraavista asioista, kuten ruokailusta, sopeutumisesta, ystävyys-suhteista, päivän tekemisistä, mitä pitäisi harjoitella lisää sekä lapsen vahvuuksista ja heikkouksista. Vanhempien mielestä **hyvä tapa saada lisätietoa** olisi mm. suullisesti, vanhempainvartissa, reissuvihkolla tai puhelinoitolla. 42 prosenttia vanhemmista toivoo olevan enemmän keskustelua henkilökunnan ja vanhempain välillä.

Lasten vanhemmilla on ensisijainen kasvatustavasta ja – oikeus. Vanhemmat myös tuntevat lapsensa parhaiten. Varhaiskasvatustavasta henkilöstö tukee koulutuksen antamalla tiedolla ja osaamisella kotona tehtävää kasvatustavasta.



Vanhemmat ja päiväkodin henkilökunta sitoutuvat tietoisesti toimimaan yhdessä kasvatuskumppaneina lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemisessa. (Puurunen ym. 2006, 9.) Vanhempia on tärkeää tukea rohkaisemalla heitä korostamaan omaa kykeneväisyyttään, jotta vanhemmat voisivat luottaa itseensä vastuullisina ja tärkeinä kasvattajina. Päivähoidossa tulisi löytää vanhempien ja henkilökunnan vahvuudet, sillä kasvattajan kasvu pohjautuu ihmisen vahvoihin alueisiin. (Huttunen 1989, 77-78.)

Sata prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että **päiväkodin henkilökunta tukee vanhempien kotona tekemää kasvatustyötä.**

Päivähoito antaa usein myös vanhemmille mahdollisuuden uusiin ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin kontakteihin kodin ulkopuolella. Vanhemmilla on mahdollisuus löytää vertaistukea päivähoiton eri tapahtumista, kuten vanhempainilloista ja juhlista. (Huttunen 1983, 18.) 67 prosenttia vanhemmista on saanut **mahdollisuuden tutustua muiden lapsen vanhempiin** ja 75 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, **ettei päiväkodin tarvitse järjestää tapahtumia, joissa toisiin vanhempiin voisi tutustua.**

83 prosenttia vanhemmista on **tutustunut Pudasjärven kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmaan.** 17 prosenttia vanhemmista on jättänyt tutustumatta varhaiskasvatussuunnitelmaan. Vastauksista ei käynyt ilmi, että tietävätkö vanhemmat, mistä varhaiskasvatussuunnitelman voisi löytää.

Ritolantien päiväkodin lasten vanhemmat antavat **kouluarvosanaksi** (4-10) päivähoiton laadusta numeron 9.

## 9. TUTKIMUSTULOKSET KAUPPATIEN PÄIVÄKODISTA

Kauppatien päiväkodissa kyselylomakkeen sai kaksikymmentä perhettä. Perheistä kaksitoista palautti kyselylomakkeen, joten Kauppatien päiväkodin vastausprosentti on 60.

### 9.1 Päiväkodin arviointi

**Päiväkodin arvioinnissa** vastausta haettiin viidellä eri monivalintakysymyksellä. Vastausvaihtoehdot olivat kaikissa monivalintakysymyksissä samat: erittäin hyvin, hyvin, tyydyttävästi, huonosti ja erittäin huonosti.

Kysyttäessä **miten päiväkotiki vastaa perheen tarpeita** 83,3 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että päiväkotiki vastaa oman perheen tarpeita. Ainoastaan 16, 7 prosenttia vanhemmista oli sitä mieltä, että päiväkotiki vastaa perheen tarpeita tyydyttävästi.

Kun lapselle on järjestynyt päiväkotipaikka, hän voi yhdessä vanhempiensa kanssa käydä **tutustumassa** tulevaan hoitopaikkaan ja sen ihmisiin. 90 prosenttia vanhemmista koki, että heidän perheen tutustuminen päiväkotiin oli sujunut erittäin hyvin.

Kauppatien päiväkotiki on Ritolantien päiväkodin tavoin auki arkisin 6.30 - 17.00. Lasten vanhemmista 92 prosenttia on sitä mieltä, että **päiväkodin aukioloajat** sopivat heidän perheelleen joko erittäin hyvin tai hyvin. Vastausten perusteella aukioloaikaa ei ole syytä muuttaa.

Kauppatien päiväkotiki **tiedottaa** myös asioistaan ilmoitustaululla ja lasten lokeroihin jaettavilla tiedotteilla. 92 prosentille vanhemmista tällainen tiedotustapa sopii. Samoin 92 prosenttia vanhemmista kokee, että **perheen toiveet ja tarpeet otetaan huomioon päiväkodissa**.

Kauppätien päiväkotij sijaitsee Pudasjärven keskustan välittömässä läheisyydessä. Kävelymatkan päässä on Rajamaanranta, kaupat, kirjasto sekä liikunta- että uimahalli. **Päiväkodin sijainti** on 75 prosentin mukaan vanhemmista hyvä, eikä sitä tulisi muuttaa.

**Arvioitaessa päiväkodin piha-alue** suurin osa vanhemmista eli 75 prosenttia kokee piha-alueen viihtyisäksi ja turvalliseksi. 67 prosenttia vanhemmista kokee päiväkodin **rajat selkeäksi ja aidan korkeuden riittäväksi ja turvalliseksi.**

*”Piha-alue on riittävän iso.”* (Vastaja 3)

*”Mielestäni leikkitilaa lapsille on riittävästi ulkona.”* (Vastaja 9)

*”Piha-aidan korkeus on hyvä, lapset eivät pääse yli.”* (Vastaja 5)

*”Piha on hyvin aidattu.”* (Vastaja 6)

58 prosenttia vanhemmista on tyytyväisiä myös **ulkoleikkivälineisiin**. Vanhemmista 42 prosenttia ei kuitenkaan ole tyytyväisiä ulkoleikkivälineisiin. Vastauksista ei kuitenkaan käynyt ilmi, miksi näin on. 16,6 prosenttia vanhemmista toivoo, että leikkivälineitä olisi nykyistä enemmän

*”Lapseni on ollut välineisiin tyytyväinen ja omasta mielestäni asia on kunnossa.”* (Vastaja 1)

*”Leikkikalut ovat hyvin huollettuja.”* (Vastaja 5)

**Sisäleikkivälineet** saavat kiitosta 58,3 prosentilta vanhempia. **Päiväkodin sisätilan** 58,3 prosenttia vanhemmista kokee pieneksi ja epäkäytännölliseksi. Vanhempien vastauksista kävi myös ilmi, että sisäilman laatu on huono ja tunkkainen. Tätä ei kuitenkaan erikseen kysytty.

*”Isommat tilat saisi mielestäni olla.”* (Vastaja 2)

*”Saisi olla enemmän sisätilaa. Sisäilma huono & tunkkainen.*

*Johtuuko liian pienistä tiloista?”* (Vastaja 12)

*”Leikkivälineitä ja pelejä on tarpeeksi.”* (Vastaja 5)

*”Leikkivälineitä on monipuolisesti.”* (Vastaja 4)

Seuraavaksi vanhemmat saivat arvioida Kauppatien päiväkodin **sisä- ja ulkotilojen sopivuutta lapsimäärään nähden**. 60 prosenttia vanhemmista kokee piha-alueen riittävän suureksi lapsimäärään nähden. Kaikille on tilaa leikkiä ja harrastaa. Päiväkodin **sisätilat** koettiin ahtaiksi lapsimäärään nähden. 75 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että päiväkodin sisätilat ovat liian ahtaat lasten lukumäärään nähden:

*”Sisätilat pienet lapsimäärään nähden” (Vastaja 2)*

*”Sisätilat ovat ahtaat. Esim. joulu- ja kevätjuhlissa on ahdasta, eikä isovanhemmat tai sisarukset voi tulla katsomaan tilan puutteen vuoksi.” (Vastaja 11)*

## 9.2 Päiväkodin toiminnan arviointi

Arvioitaessa päiväkodin **toiminnan lapsilähtöisyyttä** 83 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että toiminta on lapsilähtöistä. 91 prosenttia vanhemmista kokee, että heidän lapsensa mielipiteet ja toiveet otetaan huomioon hyvin. Samoin 91 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että heidän lapsensa saavat riittävästi **lepoa** ollessaan hoidossa Kauppatien päiväkodissa.

**Lapsi saa riittävästi ruokaa päiväkodissa** oli seuraava toteamus, johon vanhempien tuli vastata. 100 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että aamupala, lounas ja välipala ovat riittävä määrä ruokailua lapselle päiväkodissa ollessaan. Ruokailu kertojen tai ruoan määrää ei vastausten perusteella tarvitse muuttaa.

100 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että **lapset oppivat uusia** taitoja ollessaan hoidossa Kauppatien päiväkodissa. Tilanteita uuden oppimiseen tarjoavat mm. ruokailu, pukeminen, askartelut jne. Vanhemmista 91,6 prosenttia on sitä mieltä, **että lapsi viihtyy** Kauppatien päiväkodissa. 100 prosenttia vanhemmista pitää päiväkodin laatua hyvänä.

### 9.3 Päiväkodin henkilökunnan ja yhteistyön arviointi

**Lapsen vastaanotto** päiväkodissa avaa lapsen hoitopäivän. 100 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, että Kauppätien päiväkodin henkilökunta ottaa heidän lapsensa vastaan erittäin hyvin. Myös **vanhemmat otetaan vastaan** erittäin hyvin, sillä 100 prosenttia vanhemmista on tyytyväisiä vastaanottoonsa.

100 prosenttia vanhemmista kokee, että Kauppätien **päiväkodin henkilökunta on tällä hetkellä ammattitaitoista ja kohtelee lapsia tasapuolisesti** ja että **henkilökuntaa on riittävästi lapsimäärään nähden**. Kaikki vanhemmat (100 %) ovat myös sitä mieltä, että **yhteistyö henkilökunnan ja vanhempien välillä toimii** moitteettomasti.

75 prosenttia **vanhemmista** kokee, että heidän **toiveensa huomioidaan suunnittelussa**. 25 prosenttia vanhemmista kokee, että heidän toiveitaan tulisi suunnittelussa huomioida enemmän.

### 9.4 Muu arviointi

**Saateko riittävästi tietoa lapsenne päiväkodissa viettämästä ajasta** oli seuraava toteamus, johon vanhemmat saivat kertoa mielipiteensä. 75 prosenttia vanhemmista saa riittävästi tietoa ajasta, jonka heidän lapsensa viettävät päiväkodissa. Kysyttäessä, **minkälaista tietoa vanhemmat haluaisivat saada lisää, lapsen päiväkodissa viettämästä ajasta** vastausten kirjo oli suuri. Eniten vanhempia kiinnostaa, miten oma lapsi tulee toimeen muiden kanssa ja onko hänellä kavereita. Lisää tietoa halutaan myös huonoista asioista esimerkiksi onko lapsi kiukutellut, riidellyt jne. Lisää tietoa kaivataan myös nukkumisesta, syömisestä ja koko päivän kulusta. Vanhempien mielestä **hyviä keinoja saada lisätietoa** olisi juttelu kasvotusten, reissuvihko, vanhempien vartti tai itse kysymällä.

91,6 prosenttia vanhemmista kokee, että **päiväkodin henkilökunta tukee vanhempien kotona tehtävää kasvatustyötä**. 83 prosenttia vanhemmista kokee, että **henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö** on riittävää. Vanhemmat toivovat enemmän keskustelua ja kirjallisia palautteita.

Eräs vanhempi toivoi myös **päiväkodille omia nettisivuja**, joilla voisi olla mm. päiväkirja, jota vanhemmat voisivat lukea ja jonne kirjattaisiin ajankohtaiset asiat. Nettisivuilla voisi olla myös kalenteri tulevista tapahtumista ja siitä, mitä varusteita lapsella tulee olla mukana sekä esimerkiksi vanhempien illoissa keskustellut asiat, jos ei itse olisi päässyt paikalle.

58 prosenttia vanhemmista kokee, että he ovat saaneet **tutustua muiden lapsien vanhempiin**. 42 prosenttia vanhemmista on sitä mieltä, etteivät ole riittävästi saaneet mahdollisuuksia tutustua muiden lasten vanhempiin. Kuitenkin 59 prosenttia vanhemmista toivoo, että **päiväkoti järjestäisi enemmän tilaisuuksia, jossa voisi tutustua muihin lasten vanhempiin** ja tutustua toisiin samassa elämänvaiheessa oleviin.

83 prosenttia vanhemmista on **tutustunut Pudasjärven kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmaan**, joka löytyy esimerkiksi kaupungin nettisivuilta.

Kouluarvosanaksi (4-10) Kauppätien päiväkodin **toiminnan laadulle** vanhemmat antavat 8,5.

## 10. POHDINTA

Oma opinnäytetyöprosessini lähti hitaasti liikkeelle. Syksyllä 2008 tuntui, etten oikein tiennyt, mistä pitäisi aloittaa. Tuolloin olin myös epävarma siitä, saanko opinnäytetyöni ajoissa valmiiksi. Opinnäytetyötäni olen tehnyt aina silloin tällöin useissa pienissä pätkissä. Tosin muutaman kerran olen tehnyt sitä useamman tunnin ajan ja tuntuu, että näiden kertojen ansioista työni on valmistunut ajoissa.

Ensin tuntui, etten oikein tiennyt, mistä aiheesta opinnäytetyöni tekisin, sille tämän olisi voinut tehdä melkein mistä vaan. Päivähoidon laatu on kuitenkin sellainen aihe, joka on aina ajankohtainen päivähoidon maailmassa, joten mielestäni sen käsittelylle on aina tilaa. Aihe on tuntunut mielenkiintoiselta ja tuntuu edelleen, mutta ihan hyvin aiheeni olisi voinut olla joku muu. Nyt kuitenkin ymmärrän myös opettajien kommentin siitä, että aiheen täytyy olla itseä kiinnostava, jotta sen kanssa jaksaa työskennellä. Tarkoitin siis sitä, että kun opinnäytetyön teko on prosessina jo raskas, niin raskautta varmasti lisääisi aihe, joka ei kiinnosta tekijää ollenkaan. Toisaalta, eivät kaikki opiskelun aikaiset tehtävätkään ole tuntuneet niin mielenkiintoisilta, mutta silti on kaikki tehtynä ja kurssit suoritettuina. Olen kuitenkin tyytyväinen siihen, että aihe on kiinnostanut loppuun saakka. Eriyisen tyytyväinen olen siihen, että tutkimustuloksista on hyötyä myös muille, eikä ainoastaan opinnäytetyölleni, vaikka se ensisijainen tarkoitus onkin.

Oma oppimisprosessini on vaatinut suhteellisen hitaan etenemisen, sillä minulta vei kauan aikaa perehtyä siihen, mitä päivähoidon laatuun kuuluu ja mitkä ovat laadun eri tekijät. Myös perehtyminen laadun käsitteeseen vei aikaa, sillä lähteissä, joihin tutustuin, laatu määriteltiin usealla eri tavalla. Laadun käsitteen miettimiseen täytyi myös panostaa, jotta sen osasi määritellä selkeästi ja yksinkertaisesti. Mielestäni näinkin iso työ vaatii suurta paneutumista asioihin. Välillä on tuntunut, että olisiko itselläkin pitänyt paneutua asioihin enemmän ja lukea vielä enemmän lähdekirjallisuutta aiheeseen liittyen. Mielestäni opinnäytetyö on yksi työ muiden joukossa, vaikka se vaatikin pitkäjänteistä sitoutumista ja suurta asioihin perehtymistä. Olen jättänyt opinnäytetyön teon monta kertaa paussille, sillä mielestäni se ei saa viedä kaikkea aikaa.

Nyt olen kuitenkin tyytyväinen siitä, että voin jättää työni kommentoitavaksi ohjaaville opettajille Timo Marttalalle ja Sari Leppälälle sekä opponoiija Jenni Oijusluomalle. Vaikka opinnäytetyön tekemisestä olen välillä pitänyt taukoa, niin ajatuksista se ei ole kadonnut minnekään, vaan ajatuksissa sitä on prosessoinut koko ajan eteenpäin.

**Ritolantien** päiväkotilasten vanhemmat ovat kouluarvosanalla 9 hieman tyytyväisempiä päiväkodin laatuun, kuin Kauppaticien päiväkodin lasten vanhemmat, jotka antoivat kouluarvosanakseen 8,5. Ero ei ole suuri, mutta näitä lukuja tukevat myös kyselylomakkeen vastaukset.

Ritolantien päiväkodissa olevien lasten vanhempien mielestä mm. seuraavat asiat sujuvat hyvin tai näihin asioihin vanhemmat ovat tyytyväisiä: päiväkotiin tutustuminen, aukioloajat, tiedotus, vanhempien toiveiden huomioiminen, päiväkodin sijainti, piha-alueen selkeys ja aidan korkeus, leikkivälineet, päiväkodin toiminta, vanhempien vastaanotto, lasten vaikutusmahdollisuudet ja mielipiteen huomioiminen, levon ja ruoan määrä, uusien taitojen oppiminen, lapsen viihtyminen, henkilökunnan tasapuolisuus ja ammattitaitoisuus.

Vanhempien vastauksista nousee esille myös kehittämistä vaativia asioita. Vanhempien mielestä päiväkodin piha-alue tarvitsee muutoksia. Piha on osittain hiekkakenttä, jolloin lapset sotkevat usein itsensä ja ovat kuraisia. Myös pihan leikkivälineet kaipaavat uusimista, niin laitteiltaan kuin väreiltäänkin. Vanhempien mielestä osa leikkivälineistä on vanhentunutta ja kaippaa kipeästi uusimista. Myöskään pihan värimaailma ei saanut kiitosta, sillä esimerkiksi leikkimökin ja liukumäen maalit ovat aikoja sitten haalistuneet, joten ne kaipaisivat iloisempaa ilmettä, jotta jaksaisivat houkutella lapsia niitä käyttämään. Myöskään päiväkodin sisätilan eteinen ei saa kiitosta. Vanhemmat pitävät portaita vaarallisina ja eteistä muutenkin ahtaana ja wc- tiloja vanhentuneina. Vanhemmat toivovat myös, että henkilökunta kiinnittäisi enemmän huomiota lasten vastaanottoon hoitoon tullessa ja enemmän henkilökohtaista keskustelua vanhempien ja hoitohenkilökunnan välille mm. päiväntapahtumista.



Kauppatien päiväkodissa hoidossa olevien lasten vanhemmat ovat tyytyväisiä tai heidän mielestä mm. seuraavat asiat toimivat: päiväkotit vastaa perheen tarpeita, tutustuminen päiväkotiin, aukioloajat, päiväkodin tiedotus, vanhempien toiveet ja tarpeet huomioidaan, päiväkodin sijainti, piha-alue ja rajojen selkeys ja aidan korkeus, toiminnan lapsilähtöisyys, ruoan ja levon riittävyys, uusien taitojen oppiminen, lapsen viihtyminen päiväkodissa, lapsen ja aikuisen vastaanotto, henkilökunnan ammattitaitoisuus ja tasapuolisuus ja riittävyys ja yhteistyö.

Vanhempien vastauksista nousi esille myös asioita, joihin he eivät ole tyytyväisiä, vaan haluavat asioihin parannusta ja kehitystä. Vanhempien mielestä Kauppatien päiväkodin sisätilat ovat todella ahtaat ja epäkäytännölliset. Vanhempia huolettaa se, ettei tila ole riittävä lasten leikeille ja toiminnalle, sillä leikkiä täytyy välillä jopa eteisessä. Myöskään sisäleikkivälineet eivät saaneet vanhemmilta kiitosta, vaan ne kaipaisivat uudistusta. Samoin on myös ulkoleikkivälineiden laita. Vanhemmat haluaisivat myös enemmän mahdollisuuksia tutustua toisiin vanhempiin ja toivoisivat päiväkodin tarjoavat heille enemmän tilaisuuksia, jossa näin voisi tehdä.

Toivoisin, että päivähoiton ohjaajat ja päivähoiton henkilökunta kiinnittäisi huomioita vanhempien esille nostamiin epäkohtiin tarttumalla niihin sekä pohtimalla, miten epäkohtia voitaisiin kehittää, niin että laadun asiakastyytyväisyys olisi vieläkin korkeampaa. Osassa esille nostetuissa epäkohdissa on huomioitava se, että ne eivät suoranaisesti johdu päivähoiton henkilökunnasta. Henkilökunta ei esimerkiksi voi päättää lelujen uusimisesta tai piha- ja sisätilojen kunnostuksesta, vaan nämä päätökset on kaupungin virkamiesten päätettävissä.

Ainoa asia, mihin opinnäytetyön tekoprosessissa olen pettynyt, on se, että vastausprosentti jäi 47 prosenttiin. Olisin toivonut korkeampaa vastausprosenttia, sillä näin ollen tutkimustuloksia olisi voinut pitää luotettavampina ja olisin voinut määrittellä sen, kuinka laadukasta päiväkotihoidon puolesta vanhempien mielestä on. Vastausprosentin jäädessä alhaiseksi en voi tehdä yleispätevää johtopäätöstä, vaan todeta sen, että 47 prosenttia päiväkotilasten vanhemmista on suhteellisen tyytyväisiä lastensa käyttämään päiväkodin laatuun ja hoitomuotoon.

Mielestäni Pudasjärven päivähoitossa on edelleenkin tarvetta selvittää vanhempien tyytyväisyyttä päivähoiton laatuun säännöllisin väliajoin. Vaikka TAK- laadunhallinta ohjelma on varmaankin sopiva menetelmä, niin mielestäni myös oppilastyönä tehty selvitys on tarpeen tehdä säännöllisesti, sillä avoimilla kysymyksillä vanhemmat voivat perustella antamansa vastaukset omin sanoin. Itse ainakin olen tyytyväinen kyselylomakkeeni avoimiin kohtiin, sillä ne ovat kertoneet minulle paljon enemmän, mitä monivalintakysymykset.

## LÄHTEET

Boschee, Marlys Ann & Jacobs, GERALYN M. 1998. Ingredients for quality childcare. Luettu 9.9.2008 <<http://www.nccc.org/Choose.Quality.care/ingredients.html>>.

Hujala, Eeva & Puroila, Anna-Maija & Parrila-Haapakoski, Sanna & Nivala, Veijo 1998. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Huttunen, Eeva 1983. Perhe ja päivähoito yhteistyössä. Kustannuskiila Oy.

Huttunen, Eeva 1989. Päivähoidon toimiva arki. Varhaiskasvatuksen käytäntöjen kehittäminen. Gummeruksen kirjapaino.

Hänninen, Sisko-Liisa & Valli, Siiri 1986. Suomen lastentarhityön ja varhaiskasvatuksen historia. Otavan painolaitokset, Keuruu.

Kaskela, Marja & Kekkonen, Marjatta 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta – Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Gummerus kirjapaino Oy, Vaajakoski.

Koivula, Maija 2004. Vanhempien kokemuksia perhetyöstä päiväkodissa. Teoksessa Keskinen, Soili & Virjonen Heli 2004, Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoidossa. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Lapsi ja laatu- hanke; Päivähoidon laadun arviointiperusteet 1999. Libris Oy, Helsinki. (Raportilla ei ole nimettyjä henkilökijöitä)

Luoma, Kati 2008. Suosituskini voi velvoittaa oikeudessa – Päiväkotien aitojen turvallisuusohjeistuksiin syytä suhtautua vakavasti. Sanomalehti Kaleva 6.9.2008, 3.

Nelson, Taylor. 1998-2006. Kvalitatiiviset tekniikat. Luettu 12.4.2008.  
<<http://www.tnsglobal.com/corporate/Rooms/DisplayPages/LayoutInitial?Container=com.webridge.entity.Entity%5BROID%5B4FD01E53B830EE4BB0BFA94695CAA6AB%5D%5D>>

Myöhänen, Mirja & Kallio, Sari & Viitanen, Susanna 2005. Nyt meillä on menestystekijän resepti. Lastentarha 3/2005, 19-21.

Ojala, Mikko 1993. Varhaiskasvatuksen perusteita ja haasteita. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Portell, Tuija & Malin, Maili 2007. Taustaa varhaiskasvatuksen laatukatsaukselle. Valopaino Oy, Helsinki.

Parrila, Sanna 2002. Perhepäivähoito osana suomalaista päivähoitojärjestelmää: Näkökulmia perhepäivähoidon laatuun ja sen kehittämiseen. Oulun yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Puroila, Anna-Maija 2003. Päiväkotiarjen rikkaus. Gummeruksen kirjapaino.

Puurunen, Eine & Pehkonen, Vuokko & Iinatti, Airi & Oinas-Panuma, Taimi & Piri, Marja-Leena & Raiskio, Raili & Kemppainen, Merja & Rajala, Jaana 2006.  
Pudasjärven kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma. Tulostettu 10.5.2008  
<<http://www.pudasjarvi.fi/ilmoitukset/liitteet/varhaiskasvatussuunnitelma.pdf>>

Riekkö, Eino & Vahtola, Jouko 1983. Pudasjärvi, kehittyvä kunta Koillismaalla. Kainuun Sanomien Kirjapaino Oy. Kajaani.

Välämäki, Anna-Leena 1999. Lastenhoitopuu; Lasten päivähoitojärjestelmä Suomessa 1800- ja 1900-luvuilla. Kuntaliiton painatuskeskus, Helsinki.

## LIITTEET

Opinnäytetyön tutkimuslupahakemus

**Liite 1**



### Opinnäytetyön tutkimuslupahakemus

Olen Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulun Sosiaalian toimipisteen sosionomi-opiskelija Sanna Ojala. Haen tutkimuslupaa, jotta voin tutkia Pudasjärvellä olevien Ritolantien ja Kauppatien päiväkotilasten vanhempien mielipidettä päivä-hoidon laadusta asiakastytyväisyyskyselyllä.

Noudatan opinnäytetyössäni yleisiä tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita ja säilytän saamani aineiston ilman, että kukaan ulkopuolinen pääsee siihen käsiksi. Ky-selyyn vastataan nimettömänä, eikä vastaajia voi tunnistaa jälkikäteen. Raportoin tutkimusjoukolta saamiani tietoja selventämällä, mitä mieltä vanhemmat ovat päiväkotien laadusta Pudasjärvellä ja mitä kehittämisehdotuksia heiltä nousee esille.

Tutkimuksen valmistuttua opinnäytetyöni löytyy Kemin oppimiskeskuksesta osoitteesta Valtakatu 22, Kemi. Toimitan tutkimustulokset myös Pudasjärven kaupungin päivähoitotoimistoon sekä Ritolantien että Kauppatien päiväkoteihin.

-----  
 Sanna Ojala  
 Alatie 5a , 93100 Pudasjärvi  
[sanna.ojala@edu.tokem.fi](mailto:sanna.ojala@edu.tokem.fi)  
 puh. 040 587 8820

-----  
 Opinnäytetyön ohjaaja Sari Leppälä  
 Valtakatu 22, 94100 Kemi  
[sari.leppala@tokem.fi](mailto:sari.leppala@tokem.fi)  
 puh. 010 383 5215, 050 310 9342

-----

Opinnäytetyön ohjaaja Timo Marttala

Valtakatu 22, 94100 Kemi

[timo.marttala@tokem.fi](mailto:timo.marttala@tokem.fi)

puh. 010 383 5231, 050 310 9345



## SOPIMUS

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun xx toimiala ja alla mainittu toimeksiantaja sopivat tällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tekemisestä alla mainituin eh-doin.

## TOIMEKSIANTAJATIEDOT

**Toimeksiantajan nimi ja osoite:** Pudasjärven kaupunki, päivähoitotoimisto

**Yhdyshenkilö/työelämäohjaaja:** Jaana Rajala

**Yhdyshenkilön/työelämäohjaajanyhteystiedot:**

[jaana.rajala@pudasjarvi.fi](mailto:jaana.rajala@pudasjarvi.fi) Varsitie 7, 93100 Pudasjärvi puh.040 504 3241

## OPPILAITOSTIEDOT

**Oppilaitoksen nimi ja osoite:** Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, Valtakatu 22  
94100 Kemi

**Opinnäytetyön tekijä(t) ja yhteystiedot:** Sanna Ojala

puh. 040 5878820 [sanna.ojala@edu.tokem.fi](mailto:sanna.ojala@edu.tokem.fi)

**Opinnäytetyön ohjaava(t) opettaja(t) ja yhteystiedot:** Sari Leppälä puh. 010  
383 5215

[sari.leppala@tokem.fi](mailto:sari.leppala@tokem.fi) & Timo Marttala puh. 010 383 5231  
[timo.marttala@tokem.fi](mailto:timo.marttala@tokem.fi)

## OPISKELIJATYÖNÄ TEHTÄVÄN OPINNÄYTETYÖN TIEDOT

**Opinnäytetyön nimi/aihe:** Asiakastyytyväisyyskysely päivähoitonlaadusta  
Ritolantien ja Kauppatien päiväkodeissa Pudasjärvellä

**Työn aikataulu:** Kysely tehdään toukokuussa 2008. Vastausten analysointi kesällä  
2008. Työ valmiina 7.11.2008

**Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa:** Sanna Ojala

**Työn tulosten tekijänoikeuksista ja hyödyntämisestä sovitaan seuraavaa:**  
Tekijänoikeudet omistaa tekijä. Pudasjärven kaupungin päivähoitotoimisto  
hyödyntää tuloksia parhaaksi katsomallaan tavalla.

**Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa:**

**Työn ohjaajina toimivat:** Jaana Rajala

## TOIMEKSIANTAJAN OPINNÄYTETYÖSTÄ MAHDOLLISESTI MAKSAMA KORVAUS

**Korvaussumma:** -

**Korvauksen saaja:** -

**Korvauksen maksun ajankohta: -**

**Jos tähän sopimukseen tulee muutoksia, on se jokaisen osapuolen uudelleen hyväksyttävä ja allekirjoitettava.**

Tämä sopimus on tehty 3 kappaleena, yksi jokaiselle sopijaosapuolelle.

**Paikka:** \_\_\_\_\_ **Aika:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
AMK:n edustaja

\_\_\_\_\_  
Toimeksiantajan edustaja

\_\_\_\_\_  
Opiskelija



Saatekirje

Liite 3

**SAATEKIRJE**

Asiakastyytyväisyyskysely päivähoiton laadusta Ritolantien ja Kauppatien päiväkotien lasten vanhemmille

**Hyvät vanhemmat**

Olen Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun, sosiaali- ja terveystieteiden, sosiaalialan koulutusohjelman opiskelija. Kartoitan opinnäytetyössäni Ritolantien ja Kauppatien päiväkodissa olevien lasten vanhempien tyytyväisyyttä käyttämäänsä päivähoiton muotoon ja sen laatuun.

Pyydän palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen vastauslaatikkoon nimettömänä ja suljettuna mukana tullessa kirjekuoressa siihen päiväkotiin, jossa lapsenne on hoidossa **14. 5. 2008 mennessä**

Kyselyn vastaukset käsitellen luottamuksellisesti, eikä vastaajaa voi tunnistaa jälkikäteen. Omalla vastauksella voitte vaikuttaa, sillä tutkimustuloksia tullaan käyttämään päivähoiton kehittämiseen.

Toivon saavani paljon vastauksia, sillä tutkimus on tärkeä osa opinnäytetyötäni ja myös Pudasjärven päivähoiton kehittämistä.

Halutessanne saatte lisätietoa Pudasjärven päivähoitotoimistosta puh.040 504 3241

Ystävällisin terveisin Sanna Ojala  
Sosionomi(AMK)-opiskelija

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY  
PÄIVÄKOTILASTEN VANHEMMILLE TOUKOKUUSSA 2008**

**Ympyröikää mielipidettänne vastaava vaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varattuun tilaan.**

TAUSTATIETOJA

**1. Kyselyyn vastaa**

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

**2. Lastenne lukumäärä päiväkodissa \_\_\_\_\_**

Lapsenne päiväkoti on

RITOLANTIE

KAUPPATIE

PÄIVÄKODIN ARVIOINTI

	Erittäin hyvin	Hyvin	Tyydyt- tävästi	Huonosti	Erittäin huonosti
<b>3. Päiväkoti vastaa perheen tarpeita</b>	5	4	3	2	1
<b>4. Tutustumisenne päivä- kotiin sujui</b>	5	4	3	2	1
<b>5. Aukioloajat vastaavat tarpeitanne</b>	5	4	3	2	1
<b>6. Päiväkodin asioista tiedotetaan</b>	5	4	3	2	1
<b>7. Toiveenne ja tarpeenne huomioidaan</b>	5	4	3	2	1

8. Miten päiväkodin sijainti vastaa tarpeitanne?  
Onko etäisyys sopiva esimerkiksi koti- ja työmatkaa ajatellen?

---

---

---

9. Arvioikaa päiväkodin piha-alueita, rajojen selkeyttä (esim. aidan korkeus) ja ulkoleikki välineitä? Minkälaiset ne mielestänne ovat?

---

---

---

---

---

---

---

---

10. Arvioikaa päiväkodin sisätilaa ja leikkivälineitä. Minkälaiset ne mielestänne ovat?

---

---

---

---

---

---

---

---

11. Arvioikaa minkälaiset päiväkodin sisä- ja ulkotilat ovat lapsimäärään nähden?

---

---

---

---

---

---

---

---

## PÄIVÄKODIN TOIMINNAN ARVIOINTI

	<b>Erittäin hyvin</b>	<b>Hyvin</b>	<b>Tyydyt- tävästi</b>	<b>Huonosti</b>	<b>Erittäin huonosti</b>
<b>12. Toiminta on lapsilähtöistä</b>	5	4	3	2	1
<b>13. Lapsenne mielipiteet/ toiveet huomioidaan</b>	5	4	3	2	1
<b>14. Lapsenne saa levätä riittävästi päiväkodissa ollessaan</b>	5	4	3	2	1
<b>15. Lapsi saa riittävästi ruokaa ollessaan päiväkodissa</b>	5	4	3	2	1
<b>16. Lapsenne oppii uusia taitoja päiväkodissa</b>	5	4	3	2	1
<b>17. Lapsenne viihtyy päiväkodissa</b>	5	4	3	2	1
<b>18. Päiväkodin toiminnan laatu on mielestänne hyvä</b>	5	4	3	2	1

## PÄIVÄKODIN HENKILÖKUNTA JA YHTEISTYÖ

<b>Erittäin huonosti</b>	<b>Erittäin hyvin</b>	<b>Hyvin</b>	<b>Tyydyttävästi</b>	<b>Huonosti</b>	
<b>19. Lapsenne vastaanotetaan päiväkodissa henkilökohtaisesti</b>	5	4	3	2	1
<b>20. Vanhemmat vastaanotetaan päiväkodissa henkilökohtaisesti</b>	5	4	3	2	1
<b>21. Päiväkodin henkilökunta on ammattitaitoista</b>	5	4	3	2	1
<b>22. Päiväkodin henkilökunta on tasapuolinen lapsia kohtaan</b>	5	4	3	2	1
<b>23. Henkilökuntaa on riittävästi lapsimäärään nähden</b>	5	4	3	2	1
<b>24. Yhteistyö henkilökunnan ja vanhempien välillä toimii</b>	5	4	3	2	1
<b>25. Vanhemmilla mahdollisuus vaikuttaa toimintaan ja päivähoidon sisältöön</b>	5	4	3	2	1
<b>26. Vanhempien toiveet huomioidaan suunnittelussa</b>	5	4	3	2	1

**27. Saatteko riittävästi tietoa lapsenne päiväkodissa viettämästä ajasta?**

**KYLLÄ**

**EI**

**28. Minkälaista tietoa haluaisitte saada lisää lapsenne päiväkodissa viettämästä ajasta??**

---

---

---

---

---

---

**29. Mikä olisi hyvä tapa saada lisätietoja, jos lisätiedolle on tarvetta?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**30. Tukeeko päiväkodin henkilökunta kotona tehtävää kasvatustyötänne?**

**KYLLÄ**

**EI**

**31. Onko henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö mielestänne riittävää?**

**KYLLÄ**

**EI**

**32. Miten yhteistyötä tulisi mielestänne kehittää?**

---

---

---

---

---

---

**33. Oletteko saaneet mahdollisuutta tutustua muiden lasten vanhempiin?**

**KYLLÄ**

**EI**

**34. Pitäisikö päiväkodin järjestää enemmän vanhemmille suunnattuja tapahtumia, jossa voi tutustua muihin vanhempiin?**

**KYLLÄ**

**EI**

**35. Oletteko tutustuneet Pudasjärven kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmaan?**

**KYLLÄ**

**EI**

**36. Tähän voitte kirjata mielessäne olevia epäkohtia, toiveita ja mielipiteitänne lastenne päivähoidosta tai edellä mainituista asioista.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**37. Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisitte päivähoidon laadusta? \_\_\_\_\_**

**Kiitos vastauksistanne!**

**Pyydän palauttamaan tämän lomakkeen keskiviikkoon 14. 5 mennessä. nimettömänä ja oheiseen kirjekuoreen suljettuna lapsenne päiväkotiin.**