

Jenni Latvala

## **Laadukasta päiväkotihoitoa kehittämässä**

Vanhempien mielipiteitä päiväkotihoidon kehittämiseen

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Jenni Latvala

Työn nimi: Laadukasta päiväkotihoidon kehittämässä: Vanhempien mielipiteitä päiväkotihoidon kehittämiseen

Ohjaaja: Minna Zechner

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 36

Liitteiden lukumäärä: 4

---

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, millaisia asioita päiväkotihoidossa tulisi kehittää vanhempien näkökulmasta. Tämän lisäksi selvitettiin millaisin keinoin vanhemmat kehittäisivät päiväkotihoidon laadukkaammaksi Lapuan kaupungissa. Teoriaosuus koottiin varhaiskasvatuksen laadusta ja sen sisällöstä. Päiväkotihoidon laadun kehittämisen taustalla on pyrkimys laadukkaaseen palveluntuottamiseen.

Vanhempien näkemykset laadun kehittämiseen on saatu keväällä 2011 toteutetusta asiakastyytyväisyyskyselystä. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Lapuan kaupungin ja erityisesti päiväkotihoidon johdon kanssa. Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia on käytetty Lapuan kaupungin päiväkotihoidon strategioiden 2012–2015 tekemiseen. Strategiaan haluttiin vanhempien näkemyksiä päiväkotihoidon kehittämisen näkökulmasta. Edellinen asiakastyytyväisyyskysely, jossa päiväkotihoidon kehittämistä on mitattu, on kaupungissa toteutettu vuonna 2001, joten nykyaikaisten tietojen saaminen palvelunkäyttäjiltä oli pitkän aikavälin jälkeen tärkeää.

Tutkimustulokset osoittivat, että Lapuan kaupungissa päiväkotihoidon käyttävät asiakkaat ovat enimmäkseen tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Vuonna 2001 toteutetun kyselyn tuloksia ei ollut enää saatavilla, joten opinnäytetyössä ei voitu verrata, onko kehitystä päiväkotihoidossa tapahtunut kymmenen vuoden aikana.

Parannusta asiakkaat kaipaavat eniten tiedonsaantiin, Internet-sivuihin, maksujärjestelyihin sekä erilaisiin päiväkotihoidon ulkopuolisiin asioihin, kuten kotihoidon tukeen sekä kotihoidon kuntalaisiin.

Opinnäytetyön tuloksia ei voida täysin yleistää, sillä vastausprosentti jäi suhteellisen pieneksi (46,8 %). Tuloksia voidaan kuitenkin erinomaisesti käyttää suuntaa antavina, kun mietitään päiväkotihoidon kehitystarpeita tulevaisuudessa.

Avainsanat: laatu, kehittäminen, varhaiskasvatus, päiväkotihoidon kehittäminen, asiakastyytyväisyys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Health care and Social work

Degree programme: Degree programme in social work

Specialisation: Bachelor of Social Services

Author/s: Jenni Latvala

Title of thesis: Developing good quality day care in day care centres: Parents evaluating day care centres

Supervisor(s): Minna Zechner

Year: 2011                      Number of pages: 36      Number of appendices: 4

---

This thesis examines what things, in the opinion of parents, should be developed in day care centre services in the City of Lapua. The parents' views of the means to develop day care are also discussed. The theoretical part contains information of the quality and contents of early education. High quality service production is the aim underpinning the discussion.

Parents' views have been collected from a client satisfaction survey conducted in spring 2011. The thesis was carried out in co-operation with the City of Lapua and especially with the day care management. The results of the thesis have been used to define strategies for day care in Lapua 2012-2015. For the strategy, the day care management enquired parents' views of developing day care services. The last survey before this one had been made in 2001, so there was need for an update.

The results reveal that the clients who use day care services are mostly satisfied. The results from 2001 were no longer available, so it was not possible to determine whether there had been some development in ten years.

The clients' ideas for improvement mostly concerned the flow of information, Internet pages, payment issues and various other things beyond the day care centre's jurisdiction, such as child home care allowances.

The results of the thesis cannot be generalized because of the relatively low response rate (46.8 %). The results can be still be used as guidelines when developing day care centre services in the future.

Keywords: quality, development, early education, day care centre, customer satisfaction

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 TUTKIMUKSEN TAUSTAT .....	7
2.1 Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tarkoitus .....	7
2.2 Tutkimuskohde ja yhteistyötaho.....	7
2.2 Katsaus lapualaiseen päivähoitoon .....	8
3 LAATU VARHAISKASVATUKSESSA .....	10
3.1 Laadun teoreettiset lähtökohdat.....	10
3.2 Päivähoidon laatuun vaikuttavat tekijät.....	11
4 LAADUKKAAN PÄIVÄHOIDON SISÄLTÖ .....	14
4.1 Hyvinvointi ja arvot.....	14
4.2 Kasvatuskumppanuus ja kasvatusyhteistyö.....	15
4.3 Ammattitaitoisuus .....	15
4.6 Toiminnan suunnittelu ja päivärytmi.....	16
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	17
5.1 Tutkimusongelmat .....	17
5.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen eteneminen .....	17
6 TÄRKEIMMÄT KEHITTÄMISEN KOHTEET .....	19
6.1 Tulosten analysointi .....	19
6.2 Tärkeimmät kehityskohteet.....	20
6.3 Toiseksi tärkeimmät kehityskohteet .....	22
6.4 Kolmanneksi tärkeimmät kehityskohteet.....	23
7 VANHEMPIEN NÄKEMYKSIÄ PÄIVÄKOTIHOIDON LAADUN KEHITTÄMISEEN .....	25
7.1 Palvelutasoa koskeva kehittäminen .....	25
7.2 Puitetekijöitä koskeva kehittäminen .....	28
7.3 Välillisesti ohjaavien tekijöiden kehittäminen .....	28

7.4	Prosessitekijöiden kehittäminen.....	29
7.5	Vaikuttavuustekijöiden kehittäminen.....	30
8	TULOSTEN POHDINTAA .....	31
8.1	Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys.....	32
8.2	Loppupäätelmät .....	32
	LÄHTEET .....	34
	LIITTEET .....	36

# 1 JOHDANTO

Laatu ja sen kehittäminen ovat olleet viime vuosina keskeinen puheenaihe varhaiskasvatuksessa. Samalla päivähoiton laatua koskevat tutkimukset ovat yleistyneet. Suurin osa tutkimuksista on koskenut kunnallista päivähoitoa ja sen laatua. Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan pieniin lapsiin kohdistuvaa kasvatuksellista vuorovaikutusta, jota toteuttaa koulutettu päivähoitohenkilöstö. (Hujala, Puroila, Parrila & Nivala 2007, 152.)

Varhaiskasvatuksen tavoitteena on edistää lasten tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. Lapsen kannalta mielekkään kokonaisuuden muodostuminen edellyttää vanhempien ja kasvatuksen ammattilaisten kiinteää yhteistyötä. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005.)

Varhaiskasvatuksessa laatu voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen. Näitä osa-alueita ovat varhaiskasvatushenkilöstön kokema laatu, lasten kokema laatu sekä vanhempien kokema laatu. Jokaisella taholla on oma näkemyksensä siitä, mitkä asiat ovat keskeisiä varhaiskasvatuksen laadussa (Portell & Malin 2007, 12). Tässä työssä päivähoiton laatua tarkastellaan vanhemmilta saatujen päivähoiton kehittämisehdotusten kautta.

Opinnäytetyössä selvitetään vanhempien näkemyksiä päiväkotihoidon kehittämistarpeista, jotta se olisi laadukkaampaa. Vanhempien näkemykset laadukkaasta päivähoidosta eivät välttämättä aina ole toteutuskelpoisia johtuen päivähoitoa ohjaavista tiukoista säädöksistä ja asiakirjoista. Tämä seikka huomioon ottaen on tärkeää, ensin selvittää millaista on laadukas päivähoito varhaiskasvatusta ohjaavien lakien perusteella.

Opinnäytetyön tutkimusosa on toteutettu yhteistyössä Lapuan kaupungin kanssa. Opinnäytetyöni tutkimusmateriaali on poiminta koko Lapuan päivähoidolle toteutetusta tyytyväisyyskyselystä keväällä 2011. Opinnäytetyössäni olen käsitellyt kolmen suurimman päiväkodin vastauksia, poissulkien muut päivähoitomuodot. Koko päivähoitoa koskevia tutkimustuloksia on käytetty Lapuan kaupungin päivähoiton strategioiden kehittämisessä syksyllä 2011.

## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTAT

Tutkimusta lähdettiin toteuttamaan Lapuan kaupungin pyynnöstä. Toteutin asiakastyytyväisyyskyselyn keväällä 2011 (Liite 1). Edellisestä asiakastyytyväisyyskyselystä oli toteutushetkellä kulunut kymmenen vuotta. Lapualla oltiin kehittämässä päivähoiton strategiaa, johon haluttiin vanhempien näkemyksiä päivähoiton toiminnasta ja kehittämistarpeista. Opinnäytetyöni käsittelee vanhempien esiin tuomia kehittämiskohteita ja –ideoita koskien päiväkotihoidoa.

### 2.1 Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää mitä asioita päivähoitossa tulisi vanhempien näkökulmasta kehittää, jotta palvelu olisi laadukasta. Kehitettävät kohteet voitiin valita asiakastyytyväisyyttä mittaavassa kyselylomakkeessa listatuista kohteista. Vastausvaihtoehdot liittyivät hoitopaikan hakemiseen, hoidossa aloittamiseen, lapsen kasvatukseen ja huomioimiseen sekä vanhempien osallisuuteen ja viestintään. Näiden lisäksi vanhemmat saivat halutessaan valita kehittämiskohteen myös listan ulkopuolelta. Vastaajat valitsivat kolme tärkeintä kehityskohdetta: tärkein kehitettävä kohde, toiseksi tärkein ja kolmanneksi tärkein.

Lisäksi selvitettiin, millä keinoin asiakkaiden mielestä päivähoitoa tulisi kehittää. Kysymys oli avoin ja kehitysideat vaihtelivat ravinnon laadun kehittämisestä ryhmäkokojen pienentämiseen.

Mielipiteitä ja näkemyksiä päivähoiton laadukkuudesta kannattaa kerätä vanhemmilta, koska sekä lapsilla, vanhemmilla että varhaiskasvatuspalveluiden työntekijöillä on erilaiset käsitykset siitä, millaiset asiat ovat keskeisimpiä varhaiskasvatuksen laadussa. Kaikkien näiden toimijoiden näkemysten pohjalta olisi työstettävä yhteisiä arvoja, visioita ja päämääriä päivähoitopalveluiden kehittämiseen. (Kronqvist & Jokinen 2008, 11.)

### 2.2 Tutkimuskohde ja yhteistyötaho

Opinnäytetyöni tutkimus on toteutettu osana Lapuan kaupungille tehtyä päivähoiton asiakastyytyväisyyskyselyä toukokuussa 2011. Lupa tutkimuksen toteuttamiseen haettiin pe-

rusturvajohtajalta (Liite 2). Lisäksi opinnäytetyöstä on tehty erillinen sopimus (Liite 4). Kysely toteutettiin kokonaisuudessaan koko päivähoitolle käsittäen päiväkodin- ryhmäperhepäiväkodin- ja perhepäivähoidon asiakkaat. Kaiken kaikkiaan asiakasperheitä kyselyn toteutushetkellä oli 591 ja vastauksia tuli yhteensä 187.

Opinnäytetyöhön olen poiminut käsiteltäväksi kolmen suurimman päiväkodin tulokset. Päiväkodit on valittu suurien asiakasmäärien perusteella. Lisäksi käsittely on rajattu ainoastaan päiväkoteihin, koska ne kattavat suuren osan asiakasmäärästä.

Asiakasperheitä valitsemisani päiväkodeissa oli kyselyn toteutushetkellä yhteensä 141. Vastauksia tuli 66 kappaletta, eli vastausprosentti oli 46,8 %. Vastausprosentti jäi melko pieneksi, mikä osaltaan vaikuttaa tulosten reliabiliteettiin. Varmaa syytä vastausten määrän pienuuteen ei ole selvitetty, mutta todennäköisesti kyselyn ajoitus oli väärä. Toukuussa oli tutkimuksen toteutuksen aikaan käynnissä lisäksi kesälomakyselyt, mikä todennäköisesti vaikutti vanhempien vastaushalukkuuteen.

Kyselylomakkeet jaettiin varhaiskasvatusyksiköihin, missä työntekijät jakoivat kyselyt, selvityksen siitä mitä tutkitaan ja miksi sekä vastauskuoret (Liite 3). Vanhemmilla oli vastausaikaa noin kuukausi. Vastaukset palautettiin nimettöminä lapsen hoitopaikalle suljetuissa vastauskuorissa. Vastaukset on analysoitu SPSS Statistics- ohjelmalla. Tuloksista on tehty suoria jakaumia, joissa tarkastellaan jokaisen muuttujan yleisyyttä koskien erilaisia laatu-tekijöitä.

## **2.2 Katsaus lapualaiseen päivähoitoon**

Opinnäytetyöni tutkimusosaa on käytetty päivähoidon strategian 2012–2015 tekemiseen. Strategiaan haluttiin vanhempien näkemyksiä päivähoidon kehittämistarpeista. Päivähoidon strategia 2012–2015 on esitetty perusturvalautakunnassa ja hyväksytty lokakuussa 2011.

*Lapuan kaupungin edellinen päivähoidon strategia on tehty vuosille 2008-2011. Päivähoito elää tällä hetkellä voimakasta muutosvaihetta mahdollisen lainsäädäntöuudistuksen, mahdollisen päivähoidon hallinnon siirron sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalta opetusministeriön hallinnonalalle sekä yleisen yhteiskunnallisen kehityksen myötä. Tässä muutoksessa päivähoitolle on erityisen tärkeää vahva strategia, joka kokoaa yhteen päivähoidon keskeisimmät lin-*



*jaukset ja suunnitelmat. Strategian pohjalta arvioidaan ja kehitetään lapualaista päivähoitoa ja varhaiskasvatusta sekä laadullisesti että määrällisesti vuoteen 2015 saakka. (Perusturvalautakunta, 2011.)*

Lapuan kaupungin keskeisimmät päivähoitopalvelut ovat päiväkotihoito, ryhmäperhepäivähoito, perhepäivähoito sekä esiopetus. Lisäksi Lapualla on tarjolla kotihoidon tuki, yksityisen hoidon tuki sekä kotihoidon kuntalisä. Päivähoidon organisaatio koostuu päivähoiton johtajasta, viidestä aluejohtajasta ja päiväkodin johtajasta. (Lapuan kaupunki, 2011.)

Lapualla varhaiskasvatustyö pohjautuu päivähoitolakiin ja asetukseen, varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin, Lapuan kaupungin strategioihin, joita päivitetään keväällä 2011, perusturvan toiminta-ajatukseen, taloussuunnitelmiin ja vuorohoidon linjauksiin. Lisäksi esiopetusta ohjaa esiopetussuunnitelma. (Lapuan kaupunki, 2011.)

### 3 LAATU VARHAISKASVATUKSESSA

Päivähoito on hyvinvointipalvelu ja hyvinvointipalveluita tuottavilta organisaatioilta edellytetään yleensä näyttöjä toiminnan tehokkuudesta, taloudellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Hyvinvointipalvelujen tuottamiseen kuuluu tilintekovastuu, joka liittyy julkisten varojen käyttöön. Näin ollen organisaatioilta edellytetään näyttöön perustuvaa todentamista, kuten esimerkiksi arviointia. (Virtanen 2007, 15.) Se tarkoittaa käytännössä toiminnan vertaamista sovittuihin kriteereihin ja tavoitteisiin. Arviointi voi perustua joko laadullisiin tai määrällisiin mittareihin tai niiden yhdistelmiin. Arvioinnin tavoitteena on selvittää, ovatko toiminnot suunnitelmien mukaisia, onko niiden toteutus tehokasta ja ovatko ne tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia. (Erinomainen varhaiskasvatus 2005, 48.)

Puhekielessä laatu rinnastetaan usein määritelmään hyvä. Tästä saattaa johtua, että pääpaino päivähoiton laatu keskustelussa on ollut ihannelilanteiden kuvaamisessa. On listattu asioita, joiden tulisi toimia tietyllä tavalla, jotta päivähoito olisi laadukasta. Kuitenkin ihannelilanteen saavuttaminen, kuten esimerkiksi pienemmät lapsiryhmät tai suurempi henkilöstömäärä edellyttäisi niin merkittävä lisäpanosta päivähoitoon, ettei se todennäköisesti voisi olla mahdollista. (Lapsi ja laatu- hanke 1999, 6.)

Alila (2003, 3) on tutkinut kuntien laadunarviointia varhaiskasvatuksessa. Alilan mukaan kuntien välillä on paljon eroja, kun puhutaan päivähoiton laadunarvioinnista. Sekä Alila, että Parrila (2004, 11) ovat tutkineet laadunhallintaa ja sen perusteita. Heidän mukaansa yhtä oikeaa menetelmää laadunhallintaan ja arviointiin ei ole

#### 3.1 Laadun teoreettiset lähtökohdat

Kun tarkastellaan varhaiskasvatuksen laatua, on tärkeää ottaa huomioon laatuun liittyviä teoreettisia lähtökohtia sekä laadun keskeisiä käsitteitä. Hujala (1999, 55) huomauttaa, että eri toimijat ja tieteenalat käsittävät laadun hyvin eri tavoin ja tutkivat laatua erilaisista näkökulmista. Monissa yhteyksissä laatu on liitetty asiakastyytyvyyteen ja sen katsotaan muodostuvan tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakastyytyvyyden ilmenemiseen.

Lait ja asetukset ohjaavat varhaiskasvatuksen laatua ja säätelevät sen toteuttamista sekä järjestämistä, asettaen tietyn minimitason. Päivähoitoa ohjaavat monet erilaiset sosiaali- ja

terveydenhuollon lait sekä asetukset. Keskeisimpänä ohjaamisen välineenä varhaiskasvatuksen ja päivähoidon kannalta voidaan pitää lakia ja asetusta lasten päivähoidosta sekä lastensuojelulakia (Alila & Parrila 2004, 12).

Päivähoidolle on asetettu runsaasti erilaisia laatutavoitteita sekä päivähoitolaissa ja –asetuksessa kuin myös varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa. Tavoitteet toimivat pohjana myös Suomessa toteutettavalle päivähoidon laadun arvioinnille ja kehittämiseksi.

### 3.2 Päivähoidon laatuun vaikuttavat tekijät

Laadukas päiväkotihoito ei tarkoita tehokasta, mekaanista ja konkreettisia tuloksia esittelevää toimintaa. Sillä haetaan lasten välitöntä kohtaamista kiirettömässä ilmapiirissä, jossa lapsella on mahdollisuus oppia yrittämisen ja erehtymisen kautta. Suomalaista varhaiskasvatusta kuvastaa hoidon, kasvatuksen ja opetuksen muodostama kokonaisuus. Tätä kokonaisuutta kutsutaan Educare-malliksi. Suomalaisen varhaiskasvatusjärjestelmän eli Educare-mallin muotoutumista on ohjannut käsitys laadukkaasta päivähoidosta sekä päivähoiton tavoitteista (Virolainen 2006, 110, 118.) Laadukas varhaiskasvatus voidaan nähdä myös osana koulutusketjua, jossa luodaan edellytyksiä alkavan koulutuksen ja opetuksen vastaanottamiselle. (Seretin 2008, 9.)

Päivähoidon laatu rakentuu monista eri tekijöistä, joita eritellään seuraavissa kappaleissa. Laatutekijät on poimittu Hujala-Huttusen ja Tauriaisen kehittämästä päivähoiton laatutekijät - mallista. (Hujala ym. 2007, 152.)

Opinnäytetyössä selvitän näitä tekijöitä melko laajasti. Tulososasta voidaan nähdä, miten tyytyväisiä Lapuan kaupungin päiväkotien asiakkaat ovat päivähoiton laatuun liittyviin tekijöihin. Näitä tekijöitä ovat: palvelutaso, puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät sekä vaikuttavuustekijät.

**Palvelutaso.** Ensimmäinen päivähoiton laatuun vaikuttava tekijä koskee palvelutasoa. Palvelutasoon kuuluvat asiakkaan kohtaaminen, palvelun saatavuus ja palvelun riittävyys. Palvelutason tavoitteita ovat perheiden tiedonsaanti erilaisista varhaiskasvatuspalveluista, päivähoitopalvelun valinnan mahdollisuus, päivähoitopaikan järjestäminen sovitussa ajas-

sa, sopivat päivähoitopaikkojen sijainnit, loma-ajan hoidon järjestäminen sujuvaksi, sekä riittävät määrärahat päivähoiton järjestämiseen. (Hujala ym. 1999, 84-85.)

**Puitetekijät.** Hujalan (1999, 86-88) mukaan päivähoiton laatuun vaikuttavia puitetekijöitä ovat ihmissuhteiden pysyvyys sekä lapsiin, että aikuisiin sekä ryhmän koostumus, eli ryhmän koko, ja aikuisten ja lasten suhdeluku ryhmässä. Varhaiskasvatuspalvelun fyysiset tilat sekä päivähoiton aukioloajat kuuluvat myös puitetekijöihin.

Laatutavoitteina puitetekijöissä on ryhmän koostumuksen huolellinen suunnittelu siten, että ryhmässä lapsilla on hyvät mahdollisuudet saada ohjausta, tukea ja fyysistä läheisyyttä. Ryhmässä tulisi pystyä huomioimaan ryhmän ikärakenne esimerkiksi siten, että esimerkiksi perhepäivähoitoryhmä ei koostuisi pelkästään alle 3-vuotiaista lapsista. Ryhmässä tulee olla riittävästi aikuisia ja sijaisten tulisi olla päteviä, lapsille tuttuja ja nopeasti saatavilla tarpeen vaatiessa. Lapsen siirtymistä hoitoryhmästä toiseen tulee välttää ja mikäli ryhmän vaihtaminen on pakollista, se suunnitellaan hyvin. Fyysisen ympäristön tavoitteena on mahdollistaa lasten toimiminen sekä yksin, että erikokoisissa ryhmissä. Tilojen tulisi olla lapselle mieluiset ja tukea kasvua, kehitystä ja oppimista sekä antaa mahdollisuudet liikumiseen ja toisaalta hiljaiseen työskentelyyn. Lähiympäristön turvallisuus ja monipuolisuus on myös osa fyysisten tilojen laatutavoitteita. (Hujala ym. 1999, 86-98.)

**Välillisesti ohjaavat tekijät.** Välillisesti ohjaavia tekijöitä ovat henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö, yhteistyö muiden tahojen kanssa, henkilökunnan keskinäinen yhteistyö ja hyvinvointi, henkilökunnan koulutus ja ammatillinen kasvu sekä johtajuus. Uudemmassa versiossa mallista (Hujala ym. 2007, 164–165) yhteistyö painottuu kodin ja päivähoiton väliseen yhteistyöhön ja vanhempien mahdollisuuksiin vaikuttaa lastensa päivähoitopalveluun.

Yhteistyöhön liittyviä laatutavoitteita ovat vanhempien ja päivähoitohenkilökunnan yhteistyö sekä yksikön että lapsen varhaiskasvatussuunnitelman teossa ja arvioinnissa, perheiden yksilöllisyyden huomioiminen ja vanhempien arvostaminen omien lastensa asiantuntijoina ja päätöksentekijöinä. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa moniammatillisen tiimin avulla ja lapsen siirtyessä kasvuympäristöstä toiseen turvataan yhteistyön avulla kehitys- ja op-

pimisprosessien jatkuminen. Erityistä tukea tarvitsevien lasten kohdalla yhteistyö ja tiedon jakaminen niin vanhempien kuin lapsen kuntoutukseen osallistuvien muihin tahojen kanssa vaatii erityistä huomiota. Tässä apuna käytetään lapsen kuntoutussuunnitelmaa. Laadukas yhteistyö toteutuu avoimessa kanssakäymisessä jolloin tiedottaminen niin lapsen kehityksestä kuin päivähoiton toiminnasta toimii hyvin. (Hujala ym. 2007, 163-165.)

**Prosessitekijät.** ovat varhaiskasvatuksen laadun ydin. Ne ovat laatutekijöistä monipuolisin ja käsittelevät konkreettista arjen toimintaa sekä toimintakulttuuria ja arvoja päivähoitoyksikössä. Prosessitekijöihin kuuluu perushoito, aikuisen ja lapsen välinen vuorovaikutus, lasten keskinäinen vuorovaikutus, lapsilähtöinen toiminta sekä toiminnan suunnittelu ja arviointi. Perushoidon laatutavoitteita on perushoidon toteutuminen kiireettömästi lapsen hyvinvoinnin ja edun mukaisesti. Laatutavoitteiden mukaan perushoitoa tulisi ajatella tavoitteellisena kasvatustilanteena, jossa pyritään tukemaan lasta kohti omatoimisuutta. (Hujala ym. 2007, 165-166.)

**Vaikuttavuustekijät.** Päivähoiton vaikuttavuutta voidaan tutkia lasten, vanhempien ja yhteiskunnan näkökulmasta. Lapsen näkökulmasta vaikuttavuutta ovat lapsen myönteinen kasvu, kehitys ja oppiminen sekä myönteiset kokemukset. Vanhempien näkökulmasta kertoo vanhempien tyytyväisyys ja yhteiskunnallinen näkökulma on päivähoiton vaikuttavuus yhteiskunnassa. Laatutavoitteita vaikuttavuustekijöille ovat lapsen myönteiset kokemukset hyväksytyksi tulemisesta, hoitoryhmään kuulumisesta, toiminnan ja oppimisen mielekkyydestä ja mielipiteiden ja tunteiden ilmaisusta. Lapsen tulisi kokea päivähoitopaikka hyvänä ja hänellä tulisi olla myönteisiä kokemuksia päivähoidosta. Lisäksi lapsen tulisi saada tukea yksilölliseen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen ja häntä tulisi tukea sosiaalisissa suhteissa. (Hujala, ym. 2007, 168-169.)

## 4 LAADUKKAAN PÄIVÄHOIDON SISÄLTÖ

Tämän luvun tarkoitus on tuoda esiin, millaisena pidetään laadukkaan päivähoidon sisältöä palveluntuottajan näkökulmasta. Asiakkaat eivät välttämättä ota huomioon sitä, miten monista tekijöistä päivähoiton laadukas toteuttaminen koostuu. Kuvaukset ovat ideaalilanteita, eivätkä ole suorassa yhteydessä opinnäytetyön tutkimustuloksiin. Kuvaukset on poimittu päivähoitoa ohjaavista asiakirjoista.

### 4.1 Hyvinvointi ja arvot

Päivähoiton ensisijaisena tavoitteena on lisätä lapsen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Hyvinvointi on tavoite itsessään, mutta se on myös pohja lapsen viihtymiselle, oppimiselle ja kehitykselle. Kun lapsi voi hyvin, hänellä on mahdollisimman hyvät kasvun, kehittymisen ja oppimisen edellytykset. Saadessaan toimia itselleen ominaisella ja motivoivalla tavalla lapsen hyvinvointi lisääntyy. Voidaan puhua fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja emotionaalisen hyvinvoinnin tasapainosta. Suomessa lasten hyvinvointiin päivähoitossa kuuluvat lapsen mahdollisuus lepoon, mahdollisuus purkaa energiaa tarvittaessa, tasapainoinen ravinto, mahdollisuus hiljentymiseen sekä mahdollisuus monipuoliseen itsensä toteuttamiseen. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, 2005.)

Suomessa päivähoiton arvopohja perustuu keskeisimpiin sopimuksiin, joissa määritellään lapsen oikeuksia. Arvoista keskeisimpänä pidetään ihmisarvoa. Tähän arvoon liittyen on tehty lapsen oikeuksia koskeva yleissopimus, joka kattaa neljä yleisperiaatetta. Nämä yleisperiaatteet ovat syrjintäkielto ja lasten tasa-arvoisen kohtelun vaatimus, lapsen etu, lapsen oikeus elämään ja täysipainoiseen kehitykseen sekä lapsen mielipiteen huomioon ottaminen. Suomen perusoikeussäännöksistä on johdettu lapsen oikeuksia konkretisoivat päivähoiton keskeiset periaatteet. Nämä periaatteet ovat oikeus turvallisiin ihmissuhteisiin, oikeus turvattuun kasvuun kehitykseen ja oppimiseen, oikeus turvattuun ja terveelliseen ympäristöön, jossa voi leikkiä ja toimia monipuolisesti, oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti, oikeus saada tarvitsemaansa erityistä tukea sekä oikeus omaan äidinkieleen ja uskontoon tai katsomukseen. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, 2005, 12.)

## 4.2 Kasvatuskumppanuus ja kasvatusyhteistyö

Vanhemmilla on lasten ensisijainen kasvatusoikeus ja -vastuu. Nykyään yhteistyö vanhempien ja kasvatushenkilöstön välillä on muuttunut syvällisemmäksi päivähoitossa ja on alettu puhumaan yhdessä kasvattamisesta eli kasvatuskumppanuudesta tai kasvatusyhteistyöstä. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17.) Päiväkodin työntekijät ja päivähoidon asiakkaat tukevat toisiaan lapsen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen liittyvissä asioissa. Kasvatuskumppanuus on siis toisin sanoen vuorovaikutusta kodin ja päivähoiton välillä. Toimivan kasvatuskumppanuuden ansiosta asiantuntemus ja tieto lasta koskevista asioista lisääntyy ja sitä kautta lisää lapsen hyvinvointia. Vuorovaikutuksen merkitys korostuu erityisesti huolta aiheuttavien asioiden esille tuomisessa. (Koivula 2004, 81.)

Alasuutari (2010, 39 – 40, 194) on tutkinut kasvatuskumppanuutta ja sitä, millaisia ovat työntekijän ja vanhemman roolit päivähoitossa. Tutkimuksen mukaan vanhemman rooli on kasvatuskumppanina rajattu. Tämä nousi esiin myös opinnäytetyön tutkimuksessa. Osa vanhemmista piti vaikutusmahdollisuuksiaan erittäin rajallisina varsinkin päivähoiton sisällöllisen kehittämisen näkökulmasta.

Kasvatuskumppanuus esiintyy työntekijöiden pyrkimyksenä tuttavalliseen, luottamukselliseen ja leppoisaan vuorovaikutukseen. Alasuutarin mukaan kasvatuskumppanuuteen ei kuulu sellaiset asiat, joissa pohditaan varhaiskasvatuksen sisältöä pedagogisesta näkökulmasta. Alasuutarin tutkimuksessa on huomioitu, että kasvatuskumppanuus käsitteenä asettaa kyseenalaiseksi joidenkin työntekijöiden ammatillisen roolin ja asiantuntijuuden. (Alasuutari, 2010, 39.)

## 4.3 Ammattitaitoisuus

Päivähoiton tuottaman varhaiskasvatuksen voimavarana pidetään osaavaa ja ammattitaitoista henkilökuntaa. Laadukkaan varhaiskasvatuksen kannalta on tärkeää, että koko kasvatusyhteisöllä ja jokaisella kasvattajalla yksilönä on vahva ammatillinen osaaminen ja tietoisuus. Varhaiskasvatushenkilöstö muodostaa moniammatillisen kasvattajayhteisön,

jonka toiminta pohjautuu suomalaisen yhteiskunnan määrittelemissä asiakirjoihin ja yhteisesti sovittuihin arvoihin sekä toimintatapoihin. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 11–16.)

Lait säätelevät varhaiskasvatushenkilöstön kelpoisuusehdot tarkasti. Esimerkiksi laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksissa sanotaan lastentarhanopettajan kelpoisuudesta seuraavasti:

*Kelpoisuusvaatimuksena lastentarhanopettajan tehtäviin on vähintään kasvatustieteen kandidaatin tutkinto, johon sisältyy lastentarhanopettajan koulutus, taikka sosi-  
aali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto, johon sisältyvät varhaiskasvatuk-  
seen ja sosiaalipedagogiikkaan suuntautuneet opinnot sen laajuisina kuin valtioneu-  
voston asetuksella tarkemmin säädetään. (L. 29.4.2005/272)*

#### **4.6 Toiminnan suunnittelu ja päivärytmi**

On tärkeää suunnitella toimintaa etukäteen, jotta kasvatustyö olisi tavoitteellista ja johdonmukaista. Toiminnan suunnittelun vaiheita ovat perussuunnitelma tai yleissuunnitelma, joka sisältää kaikki muut suunnitelmat. Vuosisuunnitelmassa on määritelty koko ryhmän yhteiset tavoitteet ja koko toimintakausi. Kausisuunnitelma on osa vuosisuunnitelmaa ja rakentuu tietyn teeman mukaisesti (esimerkiksi vuodenajat). Viikkosuunnitelmalle asetetaan aina yhden viikon tavoitteet ja se on osa kausitavoitetta. Yksi viikko on yksi kokonaisuus. Lisäksi on vielä päiväsuunnitelma jolla on yhden päivän tavoite ja se on konkreettisesti edellisempi kuin edelliset suunnitelmat sekä toimintatuokiosuunnitelma, joka on osa päiväsuunnitelmaa, siinä on huomioita koko päivän kokonaisuus ja toiminnalla on jokin tavoite. (Jutila, 2009.)

Selkeä ja johdonmukainen päivärytmi on tärkeää lapsen kehitykselle ja luo lapselle turvallisuuden tunnetta päivähoitossa. Päivähoitossa tulisi antaa riittävästi aikaa lapsen omaehtoiselle leikille ja leikkivälineet tulisi olla näkyvillä ja lasten ulottuvilla. Leikin lisäksi päivän aikana tulisi olla sopivissa määrin myös ohjattua toimintaa sekä oheistoimintaa, johon kuuluu muun muassa pelejä, askartelua ja satujen lukemista. (Jutila, 2009.)



## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimusongelmat

Aiheen tutkimukseen sain hallinnon harjoittelun ohjaajaltani keväällä 2011. Lapualla oltiin aloittamassa päivähoiton strategioiden kehittämistä ja sen tekemiseen haluttiin tuoda vanhempien näkökulma laadun kehittämiseen liittyvien teemojen kautta. Opinnäytetyössä ei ole käytetty koko päivähoitoa koskevaa aineistoa, koska sosionomin ammattiosaaminen painottuu pääasiassa päiväkoteihin. Tämä seikka huomioon ottaen päädyin käsittelemään opinnäytetyössäni kolmen suurimman päiväkodin tuloksia.

Tutkimuksessa pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: **Mitä asioita päiväkotihoidossa tulisi kehittää vanhempien näkökulmasta? Millä keinoin vanhemmat kehittävät päiväkotihoidon laadukkaammaksi?**

Opinnäytetyössä pyrin selvittämään vanhempien mielipiteitä päiväkotihoidon laadusta ja kehitystarpeista. Työssä on tarkoitus nostaa esiin erityisesti ne asiat, joiden laadussa on parannettavaa. Työstä saatujen tulosten avulla voidaan Lapuan kaupungin päiväkotihoidon laadusta kehittää entistä paremmaksi.

### 5.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen eteneminen

Tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta. Osa vastausvaihtoehdoista oli ennalta määrätty ja osa kysymyksistä oli avoimia. Kysymykset liittyivät hoitopaikan hakemiseen, hoidossa aloittamiseen, lapsen kasvatukseen ja huomioimiseen sekä lapsen osallisuuteen ja viestintään. (ks. Liite 1). Kyselylomakkeen teossa olen käyttänyt apuna Pääkaupunkiseudun kuntien päivähoiton asiakastyytyväisyyskysely 2008- tutkimuksessa käytettyä kyselylomaketta. Kyselylomake on muokattu vastaamaan Lapua kaupungin palveluita ja se on kehitetty yhdessä päivähoiton johtajan kanssa. Kyselylomakkeessa kehitettäviksi asioiksi voitiin valita hoitopaikan hakemiseen, hoidossa aloittamiseen, lapsen kasvatukseen ja huomioimiseen sekä vanhempien osallisuuteen ja viestintään liittyvistä teemoista. Lisäksi oli mahdollisuus valita kehityskohde lomakkeen ulkopuolelta.

Toteuttamani kysely muistuttaa postikyselyä, jossa lomake lähetetään jonkin yhteisön välityksellä. Kyselylomakkeet (Liite 1) jaettiin vanhemmille päiväkotien henkilökunnan välityksellä. Kyselyn mukaan oli liitetty saatekirje (Liite 3), jossa vanhemmille selitettiin tutkimuksen merkitystä. Lisäksi vanhemmille jaettiin vastauskuoret, jotka palautettiin omaan päivähoitoyksikköön suljettuina ja nimettöminä.

Kyselylomakkeessa oli pääasiassa asteikkoihin perustuvia kysymyksiä sekä joitakin avoimia kysymyksiä. Asteikkoihin perustuvissa kyselyissä esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee sen, miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja jätetään vastaukselle tyhjä tila. (Hirsjärvi ym. 2007, 191–195 .) Tässä tapauksessa sekä asteikkoihin perustuvat, että avoimet kysymykset ovat tärkeitä tutkimukseni kannalta. Avoimet kysymykset mahdollistavat vanhempien mielipiteen ilmaisun omin sanoin, kun taas monivalintakysymyksillä ja asteikkoihin perustuvilla kysymyksillä voidaan kysyä esimerkiksi asioita, joita vastaajan ei odoteta välttämättä vastaushetkellä muistavan tai tunnistavan. (Hirsjärvi ym. 2007, 196.)

Kyselyn toteutushetkellä asiakasperheitä oli tutkimukseen osallistuvissa päiväkodeissa yhteensä 141. Vastauksia saatiin 66 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi saatiin 46,8 %. Lomakkeessa ei kysytty vastaajan ikää tai sukupuolta. Tulosten käsittelyssä olen käyttänyt prosenttijakaumia.

## 6 TÄRKEIMMÄT KEHITTÄMISEN KOHTEET

### 6.1 Tulosten analysointi

Käsittelen tulososiossa aluksi kyselylomakkeen osuutta, jossa oli valmiiksi annetut vaihtoehdot palveluiden kehittämistä. Lomakkeessa asiakkaat valitsivat valmiiksi annetuista vaihtoehdoista tärkeimmän, toiseksi tärkeimmän ja kolmanneksi tärkeimmän kehityskohdan. Osa vastaajista oli valinnut vain yhden tai kaksi vaihtoehtoa. Jotkut olivat jättäneet kokonaan vastaamatta, mikä osaltaan vaikuttaa tulosten luotettavuuteen, koska vastausprosentit jäivät pieniksi. En käsittele vastaamattomuutta tarkemmin, koska se ei suoranaisesti vaikuta päivähoiton kehittämiseen. Useissa vastauksittomissa lomakkeissa oli kirjoitettu kommentteja, joissa ilmaistiin tyytyväisyyttä päiväkotihoidon.

*”Kaikki toimii hienosti”*

*”Ei kehitettävää”*

*”Jatkakaa vain samaan malliin”*

Koska vastausten määrä on tutkimuksessa vähäinen, otan käsiteltäväksi vain yleisimmät asiat reliabiliteetin, eli luotettavuuden maksimoimiseksi. Kuitenkin tulosten yleistettävyyden on melko vaikeaa pienen vastausprosentin vuoksi, vaikka käsiteltävänä olisivatkin yleisimmät vastaukset. Tuloksia voidaan kuitenkin käyttää suuntaa antavina mietittäessä päiväkotihoidon kehittämistä.

Tärkeimpään kehitettävään tekijään olen poiminut sellaiset vastaukset, joissa vastaajia on viisi tai enemmän. Toiseksi ja kolmanneksi tärkeimmistä kehityskohteista vastaukset, joissa on neljä tai useampi vastaaja. Raja oli muutettava, sillä toisen ja kolmannen kohteen vastauksissa oli vain yksi tai kaksi kohtaa, joissa oli viisi tai useampi vastaus.

Lisäksi olen verrannut vastaajien mielipiteitä kehitystarpeista tyytyväisyyttä mittaavaan osioon. Näin saadaan selville, onko vastausten välillä ristiriitoja. Kuitenkin on otettava huomioon se, että asiakastyytyväisyyttä mittaaviin kysymyksiin vastasivat kaikki 66 kyselyyn vastannutta asiakasta, kun taas kehityskohteita kysyttäessä vastaajien määrä oli huomattavasti pienempi. Tärkeimpään kehitettävään kohteeseen jätti vastaamatta 8 (12,1 %) vastaajaa, toiseksi tärkeimpään 19 (28,8 %) ja kolmanneksi tärkeimpään 23 (34,8 %) vastaajaa.

## 6.2 Tärkeimmät kehityskohteet

**Tärkeimpänä** kehityskohteena päiväkotien asiakkaat pitävät **päivähoitovaihtoehtojen riittävyttä**. Asiakastyytyväisyyslomakkeessa kysyttiin tyytyväisyyttä saatuun hoitopaikkaan ja tässä ei ilmennyt tyytymättömyyttä, vaan peräti 63,6 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä saamaansa hoitopaikkaan. Vastaajista yksikään ei ollut ilmaissut täydellistä tyytymättömyyttä saamaansa hoitopaikkaan ja melko tyytymättömiä oli vain 3 % vastaajista. Näin ollen voidaan päätellä, että omaan hoitopaikkaan ollaan enimmäkseen tyytyväisiä, mutta vaihtoehtoja kaivattaisiin lisää.

Vastaajista 37,9 % ilmaisi olevansa melko tyytyväisiä kaupungin päivähoitovaihtoehtojen riittävyyteen. Vain 10,9 % oli täysin tyytyväisiä vaihtoehtojen riittävyyteen ja 21,2 % melko tyytymättömiä tai täysin tyytymättömiä.

**Lapsen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen** nousi myös tärkeimpien kehitettävien tekijöiden listan kärkeen. 12,1 % vastaajista valitsi tämän tekijän tärkeimmäksi kehityskohteeksi. Kuitenkin jälleen verrattaessa vastauksia tyytyväisyyteen koskien turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtimista päiväkodissa, 62,1 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä. Täysin tyytymättömiä vastaajia oli ainoastaan 1,5 % ja melko tyytymättömiä vain 3 %. Jälleen on havaittavissa mielenkiintoinen ilmiö, jossa tiettyyn tekijään ollaan tyytyväisiä, mutta silti asiakkaat kokevat kehittämisen olevan tarpeellista.

**Päivähoidon Internet- sivujen** selkeyttäminen koettiin tärkeäksi kehityskohteeksi. Kaupungin päivähoidon Internet sivuilta löytyy joitakin puhelinnumeroita ja yksiköiden johtajien nimiä, joista osa puutteellisia tai virheellisiä. 10,6 % vastaajista koki sivujen selkiyttämisen tärkeimpänä kehityskohteena. Kun verrataan kehitystarvetta asiakkaiden tyytyväisyyteen, 43,9 % vastaajista ilmaisi olevansa kohtalaisen tyytyväisiä päivähoidon Internet- sivuihin. Täysin tyytyväisiä oli 9,1 % ja tyytymättömiä 3 % vastaajista.

**Asiakaspalvelu hoitopaikkaa hakiessa** oli tärkein kehitettävä kohde vastaajista 7,6 %:n mielestä. Tyytyväisyys asiakaspalveluun oli enimmäkseen positiivista. Peräti 69,7 % vas-

taajista oli joko erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun. Vastaa-  
taajista 15,2 % oli täysin tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä asiakaspalveluun.

**Tiedon saanti koskien eri hoitomuotoja** oli kehityskohteista tärkein viiden vastaajan mu-  
kaan. Tiedon saannissa ei ole eritelty sitä, onko tietoa saatu palveluntuottajien, kirjallisuus-  
den tai muun lähteen kautta. On mahdollista, että tiedon saanti on rinnastettu Internet- si-  
vujen selkeyteen, sillä tieto jota sivu tarjoaa, on hyvin rajallinen. Melko tyytyväisiä oli vas-  
taajista 34,8 %. Tyytymättömiä ja melko tyytymättömiä oli 16, 7 % ja erittäin tyytyväisiä 19,  
7 %.

Vastaajat kokivat myös **henkilökunnan kyvyssä luoda lapselle turvallinen olo** kehittä-  
misen varaa. Tässäkin kohdassa on havaittavissa täysin samanlainen kaava, kuin lapsen  
turvallisuutta koskevassa kohdassa. Henkilökunnan taitoihin luoda lapselle turvallinen olo,  
oli erittäin tyytyväisiä 65,2 % vastaajista. Täysin tyytymättömiä ei ollut lainkaan ja melko  
tyytymättömiä vain 3 %.

<b>Kehityskohde</b>	<b>Vastausmäärä</b>	<b>Vastausprosentti</b>
Päivähoitovaihtoehtojen riittävyys	12	18,2 %
Lapsen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen	8	12,1 %
Päivähoidon Internet- sivut	7	10,6 %
Asiakaspalvelu hoitopaikkaa hakiessa	5	7,6 %
Tiedon saanti koskien eri hoitomuotoja	5	7,6 %
Henkilökunnan kyky luoda lapselle turvallinen olo	5	7,6 %

#### **Taulukko 1**

Vastaamatta kysymykseen jätti 12,1 % eli kaikkiaan kahdeksan vastaajaa. Vastauspro-  
sentti jää melko pieneksi, koska vastaukset jakautuivat laajasti vastaajien kesken. Kaikki-  
aan vastausvaihtoehtoja oli 22 ja vastaamattomuuden ollessa 23. vaihtoehto, olivat vasta-

ukset jakautuneet yhteensä kuuteentoista eri kehityskohteeseen. Yhdeksässä kohdassa vastauksia oli vain 1-3, joten näiden vastausten perusteella ei tuloksia voitaisi yleistää.

### 6.3 Toiseksi tärkeimmät kehityskohteet

**Tiedon saanti koskien eri hoitomuotoja** löytyy sekä tärkeimpien, että toiseksi tärkeimpien kehitettävien tekijöiden listalta. Tyytyväisyys tiedon saantia kohtaan löytyy edellisestä luvusta. (ks. sivu 21.)

**Hoitopaikan toimintaa koskevan tiedonsaannin riittävyys** oli viiden vastaajan mielestä toiseksi tärkein kehitettävä tekijä. Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa 56,1 % oli kuitenkin erittäin tyytyväisiä tiedonsaannin riittävyyteen. Täysin tyytymättömiä ei vastaajista ollut kukaan ja melko tyytymättömiäkin vain 4,5 % vastaajista.

**Asiakaspalvelu hoitopaikkaa hakiessa** nousi kehityskohteeksi myös tällä listalla. Vertaus asiakastyytyväisyyteen löytyy edellisestä luvusta. (ks. s. 20)

**Toiminta- ja leikkimahdollisuuksien monipuolisuutta** kehittäisi 6,1 % vastaajista. 50 % vastaajista oli tyytyväisyyskyselyn mukaan erittäin tyytyväisiä päiväkotien toiminta- ja leikkimahdollisuuksien monipuolisuuteen. Täysin tyytymättömiä ei ollut lainkaan ja melko tyytymättömiäkin vain 1,5 %.

**Lapsen tiedonhalun ja oppimisen tukeminen** oli myös 6,1 %:n mielestä toiseksi tärkein kehityskohde. Myös tässä tyytyväisyys on jokseenkin ristiriidassa kehittämisen kanssa, jos ajatellaan, että tyytymättömyys olisi kehittämistarpeiden takana.

Kehityskohde	Vastausmäärä	Vastausprosentti
Tiedon saanti koskien eri hoitomuotoja	6	9,1 %
Hoitopaikan toimintaa koskevan tiedonsaannin riittävyys	5	7,6 %
Asiakaspalvelu hoitopaikkaa hakiessa	4	6,1 %
Toiminta- ja leikkimahdollisuuksien	4	6,1 %

monipuolisuus

Lapsen tiedonhalun ja oppimisen tukeminen	4	6,1 %
---	---	-------

## Taulukko 2

Kysymykseen jätti vastaamatta 19 vastaajaa, eli 28,8 %. Kaikkiaan vastaukset jakautuivat tässäkin kuuteentoista eri kehityskohteeseen, jotka olivat osittain samoja kuin kysyttäessä tärkeintä kehityskohdetta. Näin voidaan päätellä, että vastaajat ovat priorisoineet tärkeimpiä kehityskohteita eri tavalla.

### 6.4 Kolmanneksi tärkeimmät kehityskohteet

Kolmanneksi tärkeintä kehityskohdetta kysyttäessä, löytyi listalta jonkin verran samoja asioita kuin tärkeimmän ja toiseksi tärkeimmän kehityskohteen listalta. Kysymykseen jätti vastaamatta 23 vastaajaa, eli kaikkiaan 34,8 %. Yleisimmissä kehityskohteissa vastauksia on vain neljä ja vastaukset olivat jakautuneet kahdeksaentoista eri kehityskohteeseen. Useimmissa kohdissa kehitystarpeita tiettyyn vaihtoehtoon kokivat vain 1-2 vastaajaa, jolloin ei voida luotettavasti tehdä yleistyksiä.

**Asiakaspalvelu hoitopaikkaa hakiessa** esiintyy jokaisen listan kärjen tuntumassa. Yhteensä 13 vastaajaa koki asiakaspalvelussa olevan tarvetta kehittämiseen jollain tasolla. Kuten sivulla 22 mainitsen, 15,2 % vastaajista oli joko täysin tai melko tyytymättömiä saamaansa asiakaspalveluun.

Myös **tiedon saanti koskien eri hoitomuotoja** esiintyy jokaisessa listassa. Peräti 15 vastaajaa oli nostanut tiedon saannin kehityskohteeksi joko tärkeimmäksi, toiseksi - tai kolmanneksi tärkeimmäksi kehityskohteeksi. Tyytyväisyys kyseiseen tekijään löytyy sivulta 22.

**Lapsen varhaiskasvatuksen suunnittelu** nousi kolmanneksi tärkeimpien kehityskohteen kärkeen. Edellisessä kahdessa taulukossa (ks. Taulukko 1 & 2) tekijää ei ole mainittu. Asiakkaiden tyytyväisyys lapsen varhaiskasvatuksen suunnittelua kohtaan oli kuitenkin pääosin positiivista. 42,4 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä. 6 % Vastaajista oli joko täy-

sin, tai melko tyytymättömiä lapsen varhaiskasvatuksen suunnitteluun. Loput 51,6 % olivat joko melko tyytyväisiä tai eivät tyytyväisiä eivätkä tyytymättömiä.

**Vanhempien osallistumismahdollisuuksien riittävyys** nousi myös uutena kehityskohdeena kolmanneksi tärkeimpien tekijöiden listalle. Tyytyväisyys tekijää kohtaan jakautui melko laajasti, jos verrataan edellisten tekijöiden tyytyväisyysprosentteihin. Vastaaajista 40,9 % oli osallistumismahdollisuuksiinsa melko tyytyväisiä. Erittäin tyytyväisiä oli 37,9 % ja ei tyytyväisiä tai täysin tyytymättömiä oli 15,2 %. 4,5 % vastaaajista oli melko tyytymättömiä osallistumismahdollisuuksiinsa ja 1,5 % oli sitä mieltä, että tämä kysymys ei koske vastaajaa.

<b>Kehityskohde</b>	<b>Vastausmäärä</b>	<b>Vastausprosentti</b>
Asiakaspalvelu hoitopaikkaa hakiessa	4	6,1 %
Tiedon saanti koskien eri hoitomuotoja	4	6,1 %
Lapsen varhaiskasvatuksen suunnittelu	4	6,1 %
Henkilökunnan taito kuunnella ja keskustella	4	6,1 %
Vanhempien osallistumismahdollisuuksien riittävyys	4	6,1 %

### **Taulukko 3**

Taulukoista on nähtävissä, miten pieniksi vastausten määrät ja vastausprosentit jäivät. Tuloksista ei ole nostettavissa esiin selkeää kehittämisen tarvetta, joka toistuisi useissa vastauksissa. Yleistystä tuloksista on lähes mahdotonta tehdä.



## 7 VANHEMPIEN NÄKEMYKSIÄ PÄIVÄKOTIHOIDON LAADUN KEHITTÄMISEEN

Tässä luvussa olen analysoinut vanhempien näkemyksiä siitä, miten päiväkotihoitoa tulisi kehittää laadukkaammaksi. Lisäksi luvussa käsitellään myös ne kehityskohteet, joita vanhemmat ovat nimenneet kyselylomakkeen ulkopuolelta. (ks. Liite 1.) Olen yhdistänyt nämä kaksi tekijää, koska samoja ajatuksia esiintyy sekä kehityskohteissa, että kehitysideoissa. Vastauksista käy ilmi, että vastaajat ovat pitäneet samankaltaisia asioita sekä kehityksen kohteina, että kehitysideoina.

Monessa vastauksessa oli mainittu samoja asioita eri sanamuodoissa, jolloin olen muotoillut ne tarkoittamaan samaa asiaa. Tällöin tuloksia voidaan helpommin yleistää. Olen ryhmitellyt vastaukset päivähoidon laatuun vaikuttavien tekijöiden mukaan. Laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat palvelutaso, puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät sekä vaikuttavuustekijät. (ks. s. 10–13.)

### 7.1 Palvelutasoa koskeva kehittäminen

Palvelutasoa koskevia kehitysideoita ja kehitystarpeita nousi esiin selvästi eniten. Kolmesakymmenessäseitsemässä lomakkeessa (56,1 %) oli palvelutasoa koskevia kehitysideoita tai niissä koettiin tarvetta kehittämiseen.

Kehittämistä kaivattiin erityisesti **kotihoidontukea ja kotihoidon kuntalisää** koskevissa asioissa. Peräti kahdessakymmenessäkolmessa vastauslomakkeessa (34,8 %) haluttiin enemmän kotihoidontukea tai kotihoidon kuntalisää. Myös tukien hakemiseen haluttiin selkeyttä.

*”Tuloraja otettava pois kuntalisästä”*

*”Kuntalisää pitää saada lisää”*

*”Enemmän taloudellista kannustusta kotihoitoon”*

*”Selkeyttä kotihoidontuen ja kuntalisän hakemiseen”*

Seuraavaksi yleisimmät kehitystarpeet ja kehityskohteet koskivat **hoitopaikan hakemista, tiedonsaantia ja erilaisia lomakkeita**. Näitä kehitystarpeita löytyi kolmestatoista (19,7 %) vastauslomakkeesta.

*”Hoitopaikkapäätöksiin pitää saada ripeyttä. Joskus hoitopaikka on ilmoitettu vasta hoidon aloittamista edeltävänä päivänä!”*

*”Koottava kaikki palvelut kattava nettisivusto”*

*”Helpotusta hoitopaikan vaihtoon”*

*”Erilaiset hakupaperit pitäisi saada automaattisesti koteihin, tai muulla tavalla tietoa lasten palveluista suoraan kotiin”*

*”Parempaa tietoutta Kelan etuuksista”*

*”Lomakkeiden palauttaminen on hankalaa, lomakkeisiin vain oman ohjaajan nimi”*

**Laskutusjärjestelyihin** kaivattiin myös kehittämistä. Kahdeksassa lomakkeessa (12,1 %) mainittiin maksujärjestelyt ja laskutusasiat. Erityisesti vuorotyössä olevat asiakkaat kaipaivat muutosta maksuihin.

*”Vuorohoidon laskutus vain toteutuneesta hoitoajasta”*

*”Joustavuutta hoitomaksuihin, päivärajat pois”*

**Päiväkotipalveluiden riittävyttä** arvioitiin kahdeksassa lomakkeessa (12,1 %). Monet vastaajista kritisoivat ryhmäperhepäiväkotien perustamista ja toivoivat, että perustettaisiin heti suurempi päiväkotitoiminta. Myös hoitopaikkojen riittävyteen esitettiin kehitysideoita.

*”Päiväkoteihin pitää saada enemmän hoitopaikkoja”*

*”Lapualle pitäisi välittömästi rakentaa uusi päiväkotitoiminta”*

*”Hätäryhmisten perustaminen täytyy lopettaa. Uusi päiväkotitoiminta -- (kaupunginosa Lapualla) koulun yhteyteen ”*

*”Virikelauset pois päiväkodeista”*

**Muita** palvelutasoon liittyviä kehitystarpeita tai – ideoita löytyi yhdestätoista (16,6 %) vastauslomakkeesta. Tunnistusriskin minimoimiseksi olen muotoillut joidenkin kehitysideoiden kirjoitusasua, koska jotkut esiintyivät vain yhdessä lomakkeessa.

*”Perusturvakeskuksen palvelu pitäisi olla asiakasystävällisempää”*

*”Päiväkodeissa pitäisi olla koulutusta vanhempien kohtaamiseen”*

*”Päiväkotien tutustumiskäynnit on järjestetty huonosti. Niiden pitäisi olla kesto-  
taan pidempiä, tai sitten niitä voisi olla useampia”*

*”Kotiäideille palkkaa”*

*”Sivukyläen esiopetus täytyy turvata esimerkiksi taksikykydeillä, jos esiopetusta  
annetaan naapurikylässä”*

*”1-2 luokkalaisille pitäisi taata aamu- tai iltapäivähoitoa päiväkodeista.”*

Kehitysideat olivat moninaisia ja niissä lähdettiin liikkeelle perheen ja erityisesti lapsen tarpeista. Koska kotihoidontukea ja sen riittämättömyyttä arvosteltiin paljon, on mahdollista että vanhemmat turvautuisivat mieluummin kotihoitoon, kuin päiväkotihoitoon. Tämä ei välttämättä kerro tyytymättömyydestä päiväkotipalveluihin, vaan vanhempien haluun viettää enemmän aikaa lasten kanssa.

Myös asiakaspalveluun ja asiakkaan kohtaamiseen toivottiin kehitystä. On mahdollista, että vanhempien tietoisuus kasvatuskumppanuudesta, tai kasvatusyhteistyöstä on kasvanut, jolloin he osaavat vaatia asiakkaan tarpeista lähtevää kohtelua. Päivähoitoon liittyviin lomakkeisiin kaivattiin selkeyttä, mikä liittyy myös asiakkaan kohtaamiseen.

## 7.2 Puitetekijöitä koskeva kehittäminen

Puitetekijöihin liittyvää kehittämistä kaivattiin erityisesti lapsiryhmiin liittyvissä asioissa. Myös henkilöstöasioihin ja päiväkotien tiloihin kaivattiin kehittämistä. Puitetekijät esiintyivät kuudessatoista (24,2 %) lomakkeessa. Jotkut kehittämisideoista ovat sellaisia, joiden toteuttaminen käytännössä vaatisi valtavia resursseja kaupungin puolelta. Toteutumiskelpoisia ja tavoittelemisen arvoisia tilanteita oli lueteltu runsaasti, mutta niiden toteuttaminen käytännössä saattaisi olla hankalaa.

*”Lapsiryhmien pitäisi olla pienempiä”*

*”Lapualle pitää saada omahoitajuus lapsen kiintymyssuhdetta ajatellen”*

*”Päiväkoteihin enemmän henkilökuntaa”*

*”Ei saa palkata kouluttamattomia ihmisiä”*

*”Hoitajien työt vakinaisiksi, vaihtuvuus aiheuttaa stressiä”*

*”Kun perustetaan uusia päiväkoteja, pitää ajatella enemmän ympäristön turvallisuutta”*

*”(Päiväkodin) tilat on aivan liian ahtaat”*

*”Kaikkien päiväkotien pitäisi olla auki klo 05-23”*

*”Iltahoitoa pitää tarjota kaikissa päiväkodeissa”*

Puitetekijöiden kehittämisessä on selkeästi ajateltu lapsen ja perheen etua. Lapsiryhmien rakenteissa vanhemmat ovat mahdollisesti ajatelleet viihtyvyyttä. Myös omahoitajuus nostettiin esiin, mikä toteutuessaan vaikuttaisi oleellisesti lapsiryhmien rakenteeseen. Omahoitajuutta toteutetaan tutkimukseen osallistuneissa päiväkodeissa vaihtelevasti.

## 7.3 Välillisesti ohjaavien tekijöiden kehittäminen

Välillisesti ohjaavia tekijöitä löytyi muutamista vastauslomakkeista. Erityisesti toivottiin erilaisia yhteistyökuvioita joko yksiköiden, koulujen tai muiden palveluntuottajien kanssa.

Ryhmiä henkilöemioita arvosteltiin joissakin vastauksissa. Kaikkiaan välillisesti ohjaavat tekijät mainittiin kuudessa lomakkeessa (9 %).

*”Koulujen kanssa pitää tehdä enemmän yhteistyötä”*

*”Eri hoitoyksiköt voisivat järjestää yhdessä erilaisia tapahtumia lapsille”*

*”Päiväkodeista pitäisi käydä enemmän erilaisissa lasten tapahtumissa, esimerkiksi teatterissa”*

*”Ryhmässä aikuisten välillä pitäisi olla yhtenäiset linjaukset. Yksi sanoo yhtä ja toinen toista.”*

*”Äideille koulutusta lasten kasvatukseen”*

Yhteistyö eri hoitoyksiköiden kanssa oli toivottua. Myös päiväkotien ja koulun välinen yhteistyö nostettiin esiin. Koulun kanssa haluttiin yhteistyötä erityisesti siinä vaiheessa, kun lapsi on esiopetuksessa. Joidenkin vanhempien mukaan yhteistyö tässä vaiheessa helpottaisi kouluun siirtymistä.

#### **7.4 Prosessitekijöiden kehittäminen**

Prosessitekijät mainittiin kahdessakymmenessäneljässä (36,4 %) vastauslomakkeessa. Vastausten sisältö oli todella laaja-alainen ja vaihteli päiväkotihoidon sisällöstä ravintoon ja erilaisiin virikkeisiin. Monissa vastauksissa oli lueteltu erilaisia pelejä, kirjoja ja leluja, joita vastaajien mielestä olisi hyvä löytyä päiväkodeista. En ole luetellut näitä erikseen, vaan kokosin niistä yhtenäisen kehityskohteen ja mainitsin vastausten määrän.

*”Päiväkoteihin pitää saada enemmän toimintaa ja virikkeitä” (8 vastausta)*

*”Enemmän erilaisia pelejä ja leluja” (14 vastausta)*

*”Pitäisi olla enemmän painotuksia eri päiväkodeissa. Esimerkiksi liikuntapainotteinen päiväkotitoimi olisi hyvä.”*

*”Lapsille terveellisempää ravintoa. Ei herkkuja eikä eineksiä”*

*”Ruokakoulutusta erilaisista allergioista päiväkoteihin.”*

*”Esiopetusta pitäisi monipuolistaa. Ei saisi olla niin koulumaista vielä.”*

Koska päiväkoteja ei tutkimusta toteutettaessa eroteltu, ei voida suoraan päätellä, koskevatko toivomukset lisävirikkeisiin vain jotain tiettyä päiväkotia. Monessa lomakkeessa keuhuttiin päiväkotien tarjoamien virikkeiden monipuolisuutta, joten tässäkin vanhempien yksilölliset näkemykset tekevät vastausten yleistettävyyden hankalaksi.

## **7.5 Vaikuttavuustekijöiden kehittäminen**

Vaikuttavuustekijöiden kehittäminen mainittiin neljässä (6 %) vastauslomakkeessa. Kehitystä kaivattiin lapsen yksilölliseen huomiointiin, sekä lapsen erityistarpeiden huomiointiin.

*”Lapset tulisi huomioida yksilöinä. Samanlaiset kasvatusmenetelmät eivät päde kaikkiin lapsiin”*

*”Nykyään lapsilla on valtavasti erilaisia erityistarpeita. Päiväkotien henkilöstöä tulisi kouluttaa enemmän erityistarpeiden ilmenemisen mukaan, jotta tietyn lapsen kanssa osattaisiin toimia tarpeen vaatimalla tavalla.”*

*”Allergisille lapsille pitäisi tehdä oma ryhmä.”*

Vaikuttavuustekijöihin liittyvistä kehityskohteista on vaikea tehdä minkäänlaisia yleistyksiä, koska vastausten määrä oli vähäinen. On mahdollista, että vastaaja on kokenut jonkin yksittäisen asian toimineen huonosti, jolloin on koettu, että tekijää olisi kehitettävä. Tässäkin on kyse yksilöllisestä mielipiteestä, jonka vaikutusta koko päiväkotihoidon koskevaan kehittämiseen on tarkasteltava kriittisesti.

## 8 TULOSTEN POHDINTAA

Kun vertaan asiakkaiden mielipiteitä tärkeistä kehittämiskohteista asiakastyytyväisyyteen, huomaan selkeitä ristiriitoja vastausten välillä. Kehitystä kaipaaviin kohteisiin oltiin asiakastyytyväisyyden mukaan enimmäkseen tyytyväisiä. On siis pohdittava, mistä vanhempien näkemys kehitystarpeista johtuu.

Vastaamatta jättäminen kehittämiskohteisiin on varmasti tärkeä syy siihen, miksi erot kehitystarpeiden ja asiakastyytyväisyyden välillä olivat niin suuret. Lomakkeesta ei aina ilmennyt, jättivätkö asiakkaat vastaamatta kehittämiskohtiin, koska olivat täysin tyytyväisiä kaikkeen, vai oliko kyse esimerkiksi välinpitämättömyydestä. Monessa lomakkeessa (16 kpl), joissa ei ollut eritelty kehityskohteita, oli kuitenkin käsin kirjoitettuja kommentteja jotka ilmaisivat selvästi asiakkaiden tyytyväisyyden. Kommenteissa luki esimerkiksi ”Kaikki ok.” ”Ei mitään kehitettävää.” tai ”Jatkakaa samaan tapaan”.

Luultavasti vastaajat jotka kokivat, ettei kehitettävää ole, jättivät kysymykseen vastaamatta. On kuitenkin otettava huomioon, että kehitystä kaipaaviin tekijöihin oltiin kuitenkin enimmäkseen tyytyväisiä. On mahdollista, että vastaajien oletuksena on ollut, että kehitystä ei ajateltu siten, että jokin tekijä toimisi puutteellisesti. Kehittämällä on ehkä tarkoitettu palveluiden nykyaikaistamista tai vastaajat pitävät tekijöitä niin tärkeinä, että niiden kehittämistä on toteutettava jatkuvasti.

Vanhemmilta saadut kehitysideat ja kehitystarpeet olivat hyvin vaihtelevia. Tästä voi päätellä, miten vanhemmat näkevät laadukkaan päiväkotihoidon eri tavalla. Toiselle on tärkeää se, mitä päiväkodilla on tarjolla sisällöllisesti, kun taas toiset pitävät tärkeinä esimerkiksi asiakkaan kohtaamista tai yhteistyötä päiväkodin henkilöstön välillä.

Tärkeää on kiinnittää huomio myös siihen, miten paljon erilaisia kehitystarpeita ja kehitysideoita vanhemmat löysivät lomakkeesta löytyvien asioiden lisäksi. (Liite 1.) Kun asiakastyytyväisyyttä ja päiväkotihoidon laatua tutkitaan tulevaisuudessa, on hyvä ottaa huomioon vanhempien näkökulma jo kyselylomaketta suunniteltaessa. Lomake olisi todennäköisesti ollut hyvin erilainen, jos se olisi työstetty yhdessä ammattihenkilöstön ja vanhempien kanssa. Tässä tutkimuksessa lomakkeen olen koonnut yhdessä päivähoiton johtajan kanssa.

Tutkimuksen avoimesta osuudesta ei löytynyt sellaista päiväkotihoidoa koskevaa kehityskohdetta, joka tulosten perusteella kaipaisi ehdottomasti kehittämistä. Tulokset perustuvat vastaajien yksilöllisiin näkemyksiin, joita voidaan käyttää suuntaa antavina, mutta eivät näytä selkeitä puutteita päiväkotihoidon laadukkaassa toteuttamisessa.

### **8.1 Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys**

Kuten olen aiemmin maininnut, kyselyn vastausprosentti jäi melko pieneksi. Asiakasperheitä oli kyselyn toteutushetkellä 141, joista 66 lähetti vastauksen. Vastausten prosentuaalinen osuus jäi siis hyvin pieneksi, jolloin tuloksia tarkasteltaessa on oltava kriittinen. Kun vastaajia on vähän, voi yhdenkin vastaajan eriävä mielipide muuttaa kokonaiskäsitystä tietyistä tekijästä huomattavan paljon.

Koska päiväkoteja osallistui tutkimukseen kolme, on myös otettava huomioon miten tietyn päiväkodin asiakkaat kokevat erilaiset asiat. Tunnistusriskin minimoimiseksi päiväkotien vastauksia ei ole eritelty yksiköittäin. Esimerkiksi monet päiväkotihoidon puitetekijöihin liittyvät kehitysajat koskivat selvästi jotain tiettyä yksikköä, jolloin se vaikeuttaa osaltaan tulosten yleistettävyttä.

Tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan kuitenkin erinomaisesti käyttää suuntaa antavina, kun pohditaan päiväkotihoidon kehittämistä. Erityisesti niissä tekijöissä, joissa vastaajat ovat prosentuaalisesti suurelta osin samaa mieltä, voidaan tehdä jonkinlaisia yleistyksiä.

Mikäli Lapualla toteutetaan tulevaisuudessa vastaavanlaisia tutkimuksia, on hyvä ottaa asiakkaat mukaan ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista. Ammattihenkilöstön ja asiakkaan näkemykset päiväkotihoidon laadusta saattavat olla hyvin erilaiset. Mikäli asiakkaat otetaan mukaan jo tutkimusta suunniteltaessa, saadaan asiakasnäkökulma entistä vahvemmin esiin.

### **8.2 Loppupäätelmät**

Tutkimukseni osoittaa, että vanhempien näkemys päiväkotihoidon kehittämiseen on hyvin vaihteleva. Kehittämistarpeita nähtiin monissa eri kohteissa ja tuloksista on jokseenkin vai-



kea poimia yhtä selkeää tekijää, joka vanhempien mielipiteen mukaan kaipaisi kehittämistä. Monesta vastauksesta kävi kuitenkin ilmi, että päiväkotipaikkoja ja vaihtoehtoja kaivattaisiin Lapualle lisää. Lapua on kehittyvä kaupunki, jonka on kyettävä vastaamaan tulevaisuudessa päivähoidon vaatimiin tarpeisiin. (Lapuan kaupunki, 2011.) Tässä myös palvelun käyttäjien näkemys on tärkeä ottaa huomioon, jolloin tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että vanhemmilla on runsaasti ideoita siitä, miten päiväkotihoitoa tulisi kehittää. Kehitysideat osoittavat, että vanhemmat ajattelevat ennen kaikkea lapsen parasta. Vastauksissa ei esimerkiksi pohdita säästöjä tai leikkauksia, jotka todellisuudessa ovat jatkuvasti esillä päiväkotihoitoa kehitettäessä. Osa kehittämiskohteista ja –ideoista ovat kuitenkin sellaisia, joihin taloudellista panostusta ei välttämättä vaadita. Esimerkiksi erilaiset yhteistyökuviot yksiköiden ja muiden palveluntuottajien välillä voitaisiin järjestää täysin ilman taloudellista panostusta. Vanhemmat lähtevät kehityksessä selvästi liikkeelle lapsen tarpeista.

## LÄHTEET

- Alasuutari, M. 2010. Suunniteltu lapsuus. Keskustelut lapsen varhaiskasvatuksesta päivähoitossa. Tampere: Vastapaino.
- Alila, K. 2003. Sosiaali- ja terveysministeriö selvityksiä 2003: 1. Laadun kehittäminen ja ohjaustoiminta varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Alila, K. & Parrila, S. (toim.) 2004. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2004: 17. Laadunhallinnan perusteita ja menetelmiä varhaiskasvatuksessa, s. 11 – 28. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Erinomainen varhaiskasvatus. Laadunhallinnan välineet. 2005. 2. painos. Edufin. Otamedia.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. 13. osin uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hujala, E., Puroila, A-M., Parrila, S. & Nivala, V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Hyvinkää: Edufin.
- Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, L., Vartiainen, P., 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa: Varhaiskasvatuksen laatuun liittyviä käsitteitä. Oulun yliopisto. Varhaiskasvatuskeskus.
- Hujala-Huttunen, E. & Tauriainen, L. 1995. Laadun arviointi varhaiskasvatuksessa. Oulu: Oulun yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta, varhaiskasvatuskeskus.
- Jutila T. Luennot. Varhaiskasvatus- menetelmäkurssi. Syksy 2009.
- Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 63. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Koivula, M. 2004. Vanhempien kokemuksia perhetyöstä päiväkodissa. Teoksessa: Keskinen, S. & Virjonen, H. (toim.) Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoitossa, s. 73 – 104. Tampere: Tammer-paino Oy.
- Kronqvist, E. & Jokimies, J. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia vaikuta vanhempi –selvityksestä. Stakes: Raportteja 22/2008. Helsinki: Valopaino Oy.
- L. 29.4.2005/272 Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista.

- Lapsi ja laatu-hanke. 1999. Päivähoidon laadun arviointiperusteet. Virikkeitä sisäiseen arviointiin ja kehittämiseen. Helsinki: Efektia Oy.
- Lapuan kaupunki. 2011 Päivähoitopalvelut. [verkkosivu]. Lapua. [22.3.2011]. Saatavana: <http://www.lapua.fi/web/?c=199&nv=193&lang=fi>
- Lapuan kaupunki.20.1.2011. Lapua on kasvava ja kehittyvä kaupunki. [verkkajulkaisu]. Kannanotto [12.10.2011] Saatavana: [julkaisu.lapua.fi/dweb/kokous/2011573-5-3610.DOC](http://julkaisu.lapua.fi/dweb/kokous/2011573-5-3610.DOC)
- Parrila, S. 2004. Laatu päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Teoksessa: Ruokolainen, R., Alila, K. (toim.) Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2004:6. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta, s. 69 – 79. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Perusturvalautakunta. [Verkkosivu]. Pöytäkirja 544/00.01.02/2011. Lapuan päivähoiton strategia 2012–2015. [viitattu 12.10.2011] Lapua. Saatavana: <http://julkaisu.lapua.fi/dweb/kokous/2011581-4.HTM>
- Portell, T. & Malin, M. 2007. Taustaa varhaiskasvatuksen laatukatsaukselle. Työpapereita 9/2007. Helsinki: Stakes.
- Seretin, L. 2008. Laadukkaasta varhaiskasvatuksesta siemen menestykseen. Las-tentarha 4/2008, s. 8-9.
- Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. [Verkkajulkaisu]. Stakes. [Viitattu 21.4.2011]. Saatavana: [http://kasvunkumppanit.thl.fi/fi\\_FI/web/kasvunkumppanit.fi/lait/varhaiskasvatus/linjaavat/vasu-asiakirja](http://kasvunkumppanit.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit.fi/lait/varhaiskasvatus/linjaavat/vasu-asiakirja)
- Virolainen, A. 2006. Varhaiskasvatus arjen toimintana. Teoksessa: Häkkä, A., Kuokkanen, H. & Virolainen, A. (toim.) Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana, s. 109 – 178. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

## LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

Liite 2. Tutkimuslupa-anomus

Liite 3. Saatekirje

Liite 4. Sopimus opinnäytetyöstä

## LIITE 1 Asiakastyytyväisyyskysely

### KYSELY PÄIVÄHOIDOSSA JA ESIOPETUKSESSA OLEVIEN LASTEN VANHEMMILLE

Lapuan kaupunki haluaa kehittää varhaiskasvatuspalveluitaan. Voitte auttaa meitä vastaamalla kysymyksiin ympäröimällä numeron, joka parhaiten vastaa mielipidettänne.

#### TAUSTATIETOJA:

##### Lapsenne hoitomuoto

T1 päiväkotiki Kissankekko, päiväkotiki Liuhtari, päiväkotiki Päiväranta

T2 muu päiväkotiki

T3 ryhmäperhepäiväkotiki

T4 perhepäivähoito

##### Lapsenne ikä vuosina

0 1 2 3 4 5 6 7 tai yli

##### Onko lapsenne

T5 Päivähoidossa

T6 Esiopetuksessa

T7 Päivähoidossa ja esiopetuksessa

#### TYTYVÄISYYTENNE KOSKIEN SEURAAVIA ASIOITA:

5 ERITTÄIN TYTYVÄINEN/ERITTÄIN HYVÄ

4 MELKO TYTYVÄINEN/HYVÄ

3 EN TYTYVÄINEN ENKÄ TYTYMÄTÖN/KOHTALAINEN

2 MELKO TYTYMÄTÖN/MELKO HUONO

1TYTYMÄTÖN/HUONO

0 EI KOSKE MINUA

**Hoitopaikan hakeminen**

1. Asiakaspalvelu hoitopaikkaa hakiessanne.....	5	4	3	2	1	0
2. Tiedon saanti koskien eri hoitomuotoja.....	5	4	3	2	1	0
3. Päivähoitovaihtoehtojen riittävyys.....	5	4	3	2	1	0
4. Tyytyväisyys saamaanne hoitopaikkaan.....	5	4	3	2	1	0
5. Hoitopaikan sijainti.....	5	4	3	2	1	0
6. Esiopetuspaikan sijainti.....	5	4	3	2	1	0

**Hoidossa aloittaminen**

7. Ensivaikutelma päivähoitopaikasta.....	5	4	3	2	1	0
8. Hoitopaikkaan tutustuminen.....	5	4	3	2	1	0
9. Keskustelut lapsen tarpeista päivähoiton alkaessa.....	5	4	3	2	1	0
10. Tiedon saanti päivähoitopaikan toiminnasta.....	5	4	3	2	1	0

**Lapsen kasvatusta ja huomioiminen**

11. Henkilökunnan kyky luoda lapselle turvallinen olo.....	5	4	3	2	1	0
--	---	---	---	---	---	---

12. Lapsen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen.....	5	4	3	2	1	0
13. Toiminta- ja leikkimahdollisuuksien monipuolisuus.....	5	4	3	2	1	0
14. Lapsen tiedonhalun ja oppimisen tukeminen.....	5	4	3	2	1	0
15. Lapsen viihtyminen päivähoitossa.....	5	4	3	2	1	0
16. Lapsen varhaiskasvatuksen suunnittelu henkilökunnan kanssa..	5	4	3	2	1	0
17. Yhdessä sovittujen asioiden toteuttaminen.....	5	4	3	2	1	0

#### **Vanhempien osallisuus ja viestintä**

18. Perheenne kasvatuskäytännöiden huomioon ottaminen.....	5	4	3	2	1	0
19. Henkilökunnan taito kuunnella ja keskustella.....	5	4	3	2	1	0
20. Vanhempien osallistumismahdollisuuksien riittävyys.....	5	4	3	2	1	0
21. Hoitopaikan toimintaa koskevan tiedonsaannin riittävyys.....	5	4	3	2	1	0
22. Kaupungin päivähoiton Internet-sivujen selkeys.....	5	4	3	2	1	0

**Seuraavat kysymykset koskevat ainoastaan esiopetusta. Mikäli lapsenne ei ole esiopetuksessa, siirry kohtaan 32.**

23. Tiedon saanti koskien esiopetuksen tavoitteita ja sisältöä.....	5	4	3	2	1	0
24. Mahdollisuus keskustella esiopetushenkilöstön kanssa.....	5	4	3	2	1	0

25. Lapsen yksilöllisten tarpeiden huomioiminen..... 5 4 3 2 1 0

26. Lapsi on saanut edetä oman kehityksensä mukaisesti..... 5 4 3 2 1 0

27. Tiedon saanti koskien lapsen oppimisen edistymistä.....5 4 3 2 1 0

28. Esiopetuksen kiinnostavuus lapsen näkökulmasta..... 5 4 3 2 1 0

29. Mistä lapsenne on pitänyt eniten esiopetuksessa?

---



---

30. Mistä lapsenne on pitänyt vähiten?

---



---

31. Millaisia parannusehdotuksia teillä on koskien lapsenne esiopetusta?

---



---

### **Yleisarvosana päivähoidolle**

32. Minkä yleisarvosanan annatte päivähoidon toimivuudesta(5-1) 5 4 3 2 1

### **Päivähoidon kehittäminen**



33. Mitä asioita päivähoitossa tulisi mielestänne kehittää? Valitkaa mielestänne kolme tärkeintä kohtaa (kohdat 1-22)

Tärkein kohta\_\_\_\_\_

Toiseksi tärkein kohta\_\_\_\_\_

Kolmanneksi tärkein kohta\_\_\_\_\_

Jokin muu, mikä?\_\_\_\_\_

**34. Millä tavoin toivoisitte saavanne tietoa päivähoitopaikan tapahtumista?**

Valitkaa kaksi teille sopivinta vaihtoehtoa.

1. Päivittäiset keskustelut

2. Päivähoitopaikan ilmoitustaulu

3. Reissuvihko, muistilappu tai muu vastaava

4. Tekstiviesti

5. Sähköposti

6. Internet

7. Jokin muu, mikä?\_\_\_\_\_

35. Varhaiskasvatuspalveluihin sisältyvät hoito, kasvatus ja opetus päiväkodissa, ryhmäperhepäiväkodissa ja perhepäivähoitossa sekä esiopetus, kotihoitoon tuki, yksityisen hoidon tuki ja kotihoitoon kuntalisä. **Miten varhaiskasvatuspalveluja tulisi mielestänne kehittää?**

---

**36. Haluatteko lisää tietoa \*lapsille ja perheille tarjottavista palveluista?**

1. Kyllä, millaista \_\_\_\_\_

2. Ei

**37. Mistä palvelusta haluat erityisesti tietoa?**

---

---

\*Lapsia ja perheitä koskevia palveluita voivat olla esimerkiksi kerhotoiminta, Mannerheimin lastensuojeluliiton tarjoama toiminta, päivähoitopalvelut sekä seurakunnan palvelut.

**Kiitos vastauksestanne! Palauttakaa täytetty kyselylomake lapsenne päivähoitoyksikköön**

**31.5.2011**

**mennessä.**

## LIITE 2 Tutkimuslupa-anomus

### TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Toteutan Lapuan kaupungin päivähdolle asiakastyytyväisyyskyselyn toukokuussa 2011. Lisäksi teen sosiaalialan koulutusohjelmaan, sosionomi(AMK):n opintoihin liittyvän 15op:n opinnäytetyön aiheesta "Laadukas päivähoito Lapuan kaupungissa", jossa käytän saman kyselyn vastauksia kolmen päiväkodin (päiväkoti Kissankello, päiväkot Liuhari ja päiväkot Päiväranta) osalta.

Tutkimuksen kohderyhmä, tutkimusmenetelmät sekä muut lisäteidot löytyvät oheisesta tutkimussuunnitelmasta.

Pyydän lupaa haastatteluaineiston keräämiseen kaupungin päivähdön asiakkailta sekä haastattelumateriaalin analysoimiseen. Sitoudun käyttämään aineistoa vain tutkimukseen ja siten, että vastaajien anonymiteetti säilyy. Valmis opinnäytetyö voidaan pyydetessä toimittaa luvan myöntäjälle. Koko päivähoitoa koskeva tyytyväisyyskysely tulee Lapuan kaupungin päivähdön käyttöön.

### Yhteystiedot

Jenni Latvala

Larvakuja 3A9

60320 Seinäjoki

Jenni.Latvala@seamk.fi

040-5920059

Lapualla,

Päiväys \_\_\_/\_\_\_20\_\_\_

Allekirjoitus:\_\_\_\_\_

Lapuan kaupunki

Viranhaltijapäätös

Perusturvajohtaja

31.03.2011

27 §

Asia

Tutkimuslupa / Jenni Latvala


Perustelut

Jenni Latvala toteuttaa Lapuan kaupungin päivähoitolle asiakastytyväisyyskyselyn toukokuussa 2011. Lisäksi Latvalalla on tavoitteena tehdä sosiaalialan koulutusohjelmaan, sosionomi (AMK):n opintoihin liittyvän 15 op:n opinnäytetyön aiheesta "Laadukas päivähoito Lapuan kaupungissa".

Latvala anoo lupaa haastatteluaineiston keräämiseen kaupungin päivähoiton asiakkailta sekä haastattelumateriaalin analysoimiseen.

Päätös

Myönnetään tutkimuslupa sosionomi (AMK) opiskelija Jenni Latvalalle aiheena "Laadukas päivähoito Lapuan kaupungissa".  
Liitteenä tutkimuslupa-anomus ja tutkimussuunnitelma.



Piia Aro  
Perusturvajohtaja

Jakelu

Latvala Jenni  
Päivähoidon johtaja

#### OIKAISUVAATIMUSOHJEET

**Oikaisuvaatimusoi-  
keus**

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

**Oikaisuvaatimusviran-  
omainen**

Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, viranomaisen nimi ja osoite:  
Lapuan perusturvalautakunta, Liuhtarintie 10, 62100 LAPUA

**Oikaisuvaatimusaika  
ja sen alkaminen**

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneet päätöksestä tiedon kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi (asettamispäivä on päätöksen yläosassa). Asianosaisen katsotaan saaneet päätöksestä tiedon, jolle muuta näytetään, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

**Oikaisuvaatimuksen  
sisältö ja toimittami-  
nen**

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaisella ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

**Tiedoksianto asian-  
osaiselle**

Asianosainen

Lähetetty tiedoksi kirjeellä (Kuntalaki 95 §).

Annettu Postin kuljetettavaksi

Lapuaalla, 31 . 3 .2011

## LIITE 3 Saatekirje

### TERVEHDYS KOTIVÄKI!

Opiskelen viimeistä vuotta sosionomiksi(AMK) Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Olen toteuttamassa asiakastyytyväisyyskyselyä Lapuan kaupungin päivähoidosta.

Koko päivähoitoa kattavat vastaukset kootaan yhtenäiseksi koosteeksi, joka tulee kaupungin päivähoidon käyttöön. Lisäksi teen opinnäytetyöni päiväkotit Kissankellon, Liuhtarin päiväkodin ja Päivärannan päiväkodin vastauksista.

Vastaukset palautetaan nimettöminä ja kaikkia antamianne tietoja käytetään ainoastaan opinnäytetyössäni ja tyytyväisyyskoosteessa. Vastaajaa ei kummassakaan työssä voida tunnistaa ja tiedot ovat luottamuksellisia.

Voitte sulkea vastauksenne oheiseen kuoreen ja palauttaa sen lapsenne varhaiskasvatustyksikköön, mistä ne edelleen välitetään minulle. Vastaukset tulee palauttaa **31.5.2011 mennessä.**

Vastaan mielelläni tutkimukseen liittyviin kysymyksiin!

Yhteistyöterveisin,

Jenni Latvala

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala

Sosiaalialan koulutusohjelma

Jenni.Latvala@seamk.fi

## LIITE 4 Sopimus opinnäytetyöstä

Seinäjoen ammattikorkeakoulu  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

### Sopimus opinnäytetyöstä

Opiskelijan nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Jenni Latvala, Larvakuja 3A9 60320 Seinäjoki,

0405920059, Jenni.Latvala@seamk.fi

Koulutusohjelma:

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyön ohjaajan nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Minna Zechner, Seinäjoen ammattikorkeakoulu,

Keskuskatu 321 Minna.Zechner@seamk.fi

Toimeksiantajan/työn tilaajan/yhteistyöorganisaation edustaja ja asema organisaatiossa:

Lapuan kaupunki, päivähoidon johtaja

Toimeksiantajan/työn tilaajan/yhteistyöorganisaation edustajan yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Kirsi Rytönen,

Kirsi.Rytönen@lapua.fi

Opinnäytetyön (15 op) alustava nimi/aihe:

Laadukasta päivähoitoa kehittämässä: Vanhempien mielipiteitä päivähoiton kehittämiseen

Opinnäytetyöhön kuuluvat tehtävät:

Asiakastytytyväisyyskyselyn toteuttaminen

Työn tekemisestä aiheutuvien kustannusten korvaaminen:

-

Arvioitu aika opinnäytetyön tekemiseen: 1/1.202011 - 1/12.202011

Päiväys 13/10.2011

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja.

Opinnäytetyöni saa julkistaa Theseus-verkkokirjastossa (rasti ruutuun)

Opiskelijan allekirjoitus:

*Jenni Latvala*

Ohjaajan allekirjoitus:

*Minna Zechner*

Toimeksiantajan/tilaajan/yhteistyötahon edustajan allekirjoitus:

*Kirsi Rytönen*  
KIRSI RYTONEN

**HUOM!** Sopimukseen mahdollisesti liittyvistä tekijänoikeuksista ja muista erityisehdoista on sovittava erikseen kirjallisesti.