

Miira Sammatti

Varhaiskasvatuksen laatu huoltajien näkökulmasta Virtain kaupungissa

Opinnäytetyö

Kevät 2017

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Miira Sammatti

Työn nimi: Varhaiskasvatuksen laatu huoltajien näkökulmasta Virtain kaupungissa

Ohjaaja: Tiina Tiilikka

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 84

Liitteiden lukumäärä: 3

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia varhaiskasvatuksen laatua huoltajien näkökulmasta Virtain kaupungissa.

Opinnäytetyöni teoriapohjana käytin professori Eeva Hujalan määrittämiä laatutekijöitä, joita tarkastelemalla voidaan arvioida varhaiskasvatuksen laatua. Laatutekijöitä ovat puitetekijät, välilliset tekijät sekä prosessi- ja vaikuttavuustekijät. Jokainen laatutekijä sisältää eri osa-alueita, joita ovat esimerkiksi lapsiryhmän koostumus, yhteistyö, perushoito ja lapsen viihtyminen varhaiskasvatuksessa.

Opinnäytetyöni tutkimusosaa varten toteutin asiakastyytyväisyyskyselyn, johon huoltajat vastasivat. Asiakastyytyväisyyskyselyyn saivat halutessaan vastata kaikki Virroilla varhaiskasvatuksen piirissä olevien lasten huoltajat. Asiakastyytyväisyyskysely sisälsi 12 taustakysymystä, 52 väittämää liittyen Eeva Hujalan määrittämiin laatutekijöihin sekä vapaa sana-kohdan, jossa vastaajilla oli mahdollisuus antaa palautetta varhaiskasvatukseen liittyen. Vastaaminen tapahtui joko sähköisesti Webropol – kyselytyökalun kautta tai vastaamalla paperiseen lomakkeeseen. Lähetin linkin kyselyyn 174:lle huoltajalle ja lisäksi muutama huoltaja toivoi lomakkeesta paperista versiota. Vastauksia kertyi yhteensä 119. Kyselyn toteutuksen aikaan kaikissa päivähoitoyksiköissä ja perhepäivähoidossa oli yhteensä 268 lasta, joten kyselyn vastausprosentiksi muodostui 44.

Tulokseksi saatiin, että huoltajat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä lastensa saamaan varhaiskasvatukseen Virtain kaupungissa. Huoltajat olivat tyytyväisimpiä lapsen saamaan perushoitoon, lapsiryhmän koostumukseen, lapsen viihtymiseen päivähoitossa sekä lasten keskinäiseen vuorovaikutukseen. Jokainen päivähoitoyksikkö sai tuloksista oman yksikkökohtaisen raportin, joista saa parhaiten selville mitkä asiat yksikössä toimivat ja mitkä asiat vaativat kehittämistä. Tässä opinnäytetyössä käsitteilin tuloksia kuitenkin yleisellä tasolla.

Avainsanat: varhaiskasvatus, laatu, laatutekijät, asiakastyytyväisyyskysely

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Specialisation: Bachelor of Social Services

Author/s: Miira Sammatti

Title of thesis: A Research of the Quality of Early Childhood Education from Guardians' Point of View in the City of Virrat

Supervisor(s): Tiina Tiilikka

Year: 2017 Number of pages: 84 Number of appendices: 3

The purpose of this thesis was to study the quality of early childhood education from guardians' point of view in the city of Virrat.

As a theory base, I used quality factors defined by Professor Eeva Hujala. By examining these quality factors, the quality of early childhood education could be evaluated. There are four different quality factors. Each one of them has several sectors, for example the consistency of child groups, co-operation between guardians and personnel, basic care and how a child considers his/her time in daycare.

For the research of this thesis, I created a survey which was answered by guardians. The survey consisted of 12 background questions, 52 arguments based on quality factors, and one open ended question. The answers were provided either electronically using the Webropol- survey tool or in paper form. The link to the survey was sent to 174 guardians. In addition, few guardians asked for a paper version of the survey. 119 guardians answered to the survey. There were in total 268 children who participated in early child education in Virrat during the survey, so the response rate was 44.

The results indicated that the guardians are mainly satisfied with early child education in Virrat. Guardians were most satisfied with basic care, the consistency of child groups, child's positive experiences in daycare and interaction between children. Each daycare unit was given a report of their results, which revealed the aspects that are functional and what needs to be developed in the main unit. However, the results of this thesis were processed at a general level.

Keywords: early childhood education, quality, quality factors, survey

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	6
1 JOHDANTO.....	8
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	10
2.1 Opinnäytetyön taustat ja tavoitteet.....	10
2.2 Määrällinen tutkimus tutkimusmenetelmänä.....	11
2.3 Tutkimuksen toteuttaminen.....	12
2.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	15
3 LAADUKAS VARHAISKASVATUS JA HUOLTAJAT SEN ARVIOIJINA.....	17
3.1 Varhaiskasvatus käsitteenä.....	17
3.2 Laadukas varhaiskasvatus.....	18
3.3 Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina.....	19
4 LAATUTEKIJÄT VARHAISKASVATUKSEN LAADUN MÄÄRITTÄJINÄ.....	21
4.1 Puitetekijät ja laadukas varhaiskasvatus.....	21
4.2 Välilliset tekijät varhaiskasvatuksen laadun ohjaajina.....	23
4.3 Prosessitekijät ja varhaiskasvatuksen käytänteiden laatu.....	25
4.4 Vaikutustekijät ja käyttäjien näkökulma varhaiskasvatuksen laatuun.....	31
5 TUTKIMUSTULOKSET.....	33
5.1 Taustakysymysten tulokset.....	33
5.2 Riittävyteen ja saatavuuteen liittyvät tulokset.....	37
5.3 Puitetekijöihin liittyvien väittämien tulokset.....	39
5.4 Välillisiin tekijöihin liittyvien väittämien tulokset.....	44
5.5 Prosessitekijöihin liittyvien väittämien tulokset.....	48
5.6 Vaikutustekijöihin liittyvien väittämien tulokset.....	58
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	63

7 POHDINTA	68
LÄHTEET	71
LIITTEET	74

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastaajan koulutustaso.	34
Kuvio 2. Lapsen ikä vuosina.	34
Kuvio 3. Lapsen päivähoitopaikka.....	35
Kuvio 4. Varhaiskasvatuspalveluiden käytön kesto vuosina Virroilla.	36
Kuvio 5. Lapsella on erityisen tuen tarpeita.	36
Kuvio 6. Tyytyväisyys varhaiskasvatukseen Virroilla asteikolla 1-10.	37
Kuvio 7. Tiedon saanti eri varhaiskasvatuspalveluista, niiden toiminnasta ja niihin hakemisesta.....	38
Kuvio 8. Lapsiryhmässä on pääsääntöisesti sama henkilökunta.	39
Kuvio 9. Lapsen varahoito järjestetään aina samassa paikassa.....	40
Kuvio 10. Lapsiryhmässä on pääsääntöisesti riittävä, asetusten mukainen henkilökunta koko aukioloajan.	41
Kuvio 11. Lapsiryhmä on kooltaan sopiva.....	42
Kuvio 12. Hoitopaikassa on lapsille tarpeeksi kehitystasoa vastaavaa toimintaa ja leikkivälineitä.....	43
Kuvio 13. Yhteistyö puheterapeutin kanssa toimii hyvin.	46
Kuvio 14. Henkilökunta on ammattitaitoinen ja asiantunteva.	47
Kuvio 15. Hoitopäivän aikana ollaan riittävästi ulkona.	50
Kuvio 16. Asianmukaiseen pukeutumiseen kiinnitetään riittävästi huomiota.....	51
Kuvio 17. Lasten yksilölliset tarpeet, taustat ja toiveet otetaan huomioon päivähoidon arjessa ja toiminnassa.	52

Kuvio 18. Henkilökunta on aidosti kiinnostunut lapsen asioista ja lasta kuunnellaan.....	53
Kuvio 19. Henkilökunta puuttuu kiusaamistilanteisiin.....	54
Kuvio 20. Lapsella on päivähoitopaikassa kavereita.....	55
Kuvio 21. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle laaditaan toiminta- ja.....	57
Kuvio 22. Suunnitelma/suunnitelmat päivitetään säännöllisin väliajoin ja samalla arvioidaan lapsen kehityksen, kasvun ja oppimisen edistymistä.....	57
Kuvio 23. Lapset pitävät päivähoitopaikan henkilökunnasta.....	59
Kuvio 24. Lapsen hoitopaikka on järjestetty perheen toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.....	60
Kuvio 25. Perheiden elämänarvot otetaan huomioon varhaiskasvatuksen toteuttamisessa.....	61
Taulukko 1. Vastausten määrät suhteessa toukokuun 2016 lapsimääriin sekä vastausprosentit päivähoitoyksiköittäin. (Virtain kaupunki 2017b)	14

1 JOHDANTO

Varhaiskasvatus on kasvatuksesta, opetuksesta ja hoidosta muodostuva suunnitelmallinen ja tavoitteellinen kokonaisuus, jossa painotetaan pedagogiikan merkitystä (L 19.1.1973/36). Varhaiskasvatuksesta on hyötyä lapsen kehitykselle monin tavoin. Tutkimukset osoittavat, että nimenomaan varhaislapsuudessa annettu kasvatus vaikuttaa tehokkaimmin lapsen kehitykseen ja ehkäisee vähäosaisuutta. Varhaislapsuudessa lapsi muodostaa perustan toimintatavoille ja ajattelumalleille, jotka kulkevat hänen mukanaan läpi elämän. Varhaiskasvatus antaa pohjan elinikäiselle oppimiselle, yhteiskuntaan sopeutumiselle ja yksilökohtaiselle kehitykselle sekä lisää yksilön hyvinvointia. Varhaiskasvatuksella on kauaskantoiset vaikutukset yksilön elämään ja se saa aikaan sellaisiakin vaikutuksia, joita ei ole enää mahdollista toteuttaa elämän myöhemmissä vaiheissa. (EU:n komission tiedonanto 2012.)

Varhaiskasvatuksen toteuttamisessa ja sen onnistumisessa on kuitenkin oleellista varhaiskasvatuksen laatu. Varhaiskasvatuksesta ei saada irti sen hyötyjä, mikäli varhaiskasvatus ei ole laadukasta. Varhaiskasvatuksen saatavuuteen ja laatuun liittyvän EU:n komission tiedonannon (2012) mukaan ”korkealaatuinen varhaiskasvatus antaa kaikille lapsille taitoja ja valmiuksia, joita he tarvitsevat voidakseen hyödyntää koko potentiaalinsa”. Tutkimusten mukaan lapsilla, jotka ovat osallistuneet laadukkaaseen varhaiskasvatukseen, on paremmat matemaattiset, kielelliset ja sosiaaliset taidot kouluun siirryttäessä kuin niillä lapsilla, jotka eivät ole saaneet laadukasta varhaiskasvatusta. Laadukasta varhaiskasvatusta saaneet lapset tarvitsevat myös todennäköisesti vähemmän erityisopetusta, etenevät opinnoissa muita pidemmälle ja heillä on aikuisiässä keskivertoa paremmat tulot. (Child Care Quality, [viitattu 17.4.2017]).

Laatu on käsitteenä moniulotteinen ja myös varhaiskasvatuksessa laatu pitää sisällään monia eri ominaisuuksia. Opetus- ja kulttuuriministeriön projektipäällikkö Kirsi Alila, korostaa Lastentarha – lehden haastattelussa (Komi 2013), että vaikka laatu-puheissa puhutaan usein määrästä, esimerkiksi hoitopaikkoihin tai henkilöstöön liittyen, on tärkeää huomioida myös varhaiskasvatuksen asiakkaat eli lapset ja perheet. Hänen mukaansa pedagogiikan laatuun pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.

Laatua voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta ja tulokset usein vaihtelevatkin sen mukaan, kuka laatua arvioi. Tässä opinnäytetyössä tutkin varhaiskasvatuksen laatua huoltajien näkökulmasta. Kartoitin huoltajien näkemyksiä ja kokemuksia varhaiskasvatuksen laadukkuudesta asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Toteutin kyselyn kotipaikkakunnallani Virroilla.

Opinnäytetyöni koostuu seitsemästä pääluvusta sekä lähde- ja liiteosuuksista. Tätä Johdanto – päälukua seuraa toinen pääluku, jossa kerron opinnäytetyöni taustoista ja tavoitteista, määrällisestä tutkimusmenetelmästä ja tarkemmin tutkimukseni toteuttamisesta. Lisäksi pohdin opinnäytetyön tekemiseen liittyviä eettisyyden ja luotettavuuden periaatteita. Kolmas pääluku käsittelee varhaiskasvatuksen ja laadukkaan varhaiskasvatuksen käsitteitä. Kerron myös huoltajista varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Neljännessä pääluvussa tarkastelen Eeva Hujalan luomia laatutekijöitä varhaiskasvatuksen laadun määrittäjinä. Laatutekijöitä on yhteensä neljä ja perehdyn niihin erillisissä alaluvuissa. Viides pääluku sisältää tekemäni asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kuudes pääluku taas pitää sisällään vastauksia asettiini tutkimuskysymyksiin. Lopuksi pohdin vielä omaa opinnäytetyöprosessiani ja sen mukanaan tuomia oppeja ja oivalluksia. Pohdin opinnäytetyöni aihetta myös sosionomi (AMK) – kompetenssien valossa.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä pääluvussa käsittelen opinnäytetyöni taustoja ja tavoitteita sekä määrittelen opinnäytetyön tutkimusosuuteen liittyvät tutkimuskysymykset. Kuvailen myös määrällisen tutkimusmenetelmän pääpiirteitä, koska käytin tutkimuksen teossa kyseistä tutkimustapaa. Lopuksi kerron vielä tutkimukseni toteuttamisesta ja tutkimuksen tekoon liittyvistä eettisyyden ja luotettavuuden periaatteista.

2.1 Opinnäytetyön taustat ja tavoitteet

Aloitin opinnäytetyöni työstämisen keväällä 2015. Suoritin Sosiaali-alan asiakastyön menetelmät -harjoittelua Virroilla silloisen kiertävän erityislastentarhanopettajan kanssa ja eräässä yhteistyökokouksessa minulle tarjottiin mahdollisuutta toteuttaa varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely opinnäytetyönä. Alun perin ajatuksena oli toteuttaa kysely jo syksyllä 2015, mutta Virtain varhaiskasvatuspalveluissa ja päivähoitoyksiköissä tapahtui tuolloin isoja muutoksia; Virroille perustettiin ensimmäistä kertaa varhaiskasvatuspäällikön virka ja Laaksotien ryhmäperhepäiväkoti keskustan alueelta päätettiin lakkauttaa vuoden vaihteessa. Virtain kaupungin (2017a) mukaan syitä Laaksotien ryhmiksen lakkauttamiselle oli varhaiskasvatuksen organisaatiomuutos ja säästöt. Laaksotien ryhmiksen vuokrasopimus oli myös päättymässä ja vuokran ollessa suhteellisen kallis, saatiin tästä säästöä. Samaan aikaan lakkautettiin perhepäivähoitajien parityöskentely ja keskitettiin palvelut Koivurinteen päiväkodin alaisuuteen. En halunnut näiden seikkojen vaikuttavan liikaa tutkimustuloksiin ajankohtaisuutensa vuoksi, joten kyselyn ajankohdaksi valikoitui lopulta toukokuu 2016.

Virtain varhaiskasvatuspalvelut koostuvat viidestä päivähoitoyksiköstä sekä perhepäivähoitajista. Kyselyn toteuttamisen aikaan Virroilla toimi yhteensä 13 perhepäivähoitajaa. Päivähoitoyksiköistä kaksi ovat päiväkoteja, joista toinen, Koivurinteen päiväkotitoimii keskustan alueella ja toinen, Killinkosken päiväkotitoimii sivukylässä Killinkoskella. Muut kolme yksikköä ovat ryhmäperhepäiväkoteja. Keskustassa toimii Mäntylän ryhmäperhepäiväkoti, joka on kaupungin ainoa vuoroitoyksikkö. Kaksi

muuta ryhmäperhepäiväkotia sijaitsevat sivukylissä Vaskivedellä ja Kotalassa. Virtain kaupungin varhaiskasvatuspalveluita johtaa varhaiskasvatuspäällikkö.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia varhaiskasvatuksen laatua lapsen huoltajien näkökulmasta Virtain kaupungin päivähoitoyksiköissä. Huoltajat vastaavat asiakastyytyväisyyskyselyyn, joka sisältää väittämiä varhaiskasvatuksen laatuun liittyen. Tutkimukseni tavoitteena on vastata kahteen tutkimuskysymykseen, jotka ovat seuraavat:

1. Miten lasten huoltajat arvioivat varhaiskasvatuksen laatua Virroilla?
2. Miten huoltajat kehittäisivät varhaiskasvatuksen laatua?

2.2 Määrällinen tutkimus tutkimusmenetelmänä

Käytin tutkimukseni toteuttamisessa määrällistä tutkimustapaa. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on tutkimustapa, jossa tutkittua asiaa tarkastellaan numeerisesti. Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin ”kuinka moni”, ”kuinka paljon” ja ”kuinka usein”. Määrällisessä tutkimuksessa mittarina eli välineenä, jolla tietoa saadaan, käytetään kysely-, haastattelu- tai havainnointilomakkeita. (Vilka 2007, 14.) Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on selittää, kuvata, ennustaa, vertailla tai kartoittaa erilaisia asioita, ominaisuuksia tai ilmiöitä. (Vilka 2007, 19.) Opinnäytetyöni on selittävä tutkimus, joka Vilkan (2007, 19) mukaan tarkoittaa sitä, että tutkitusta asiasta annetaan lisätietoa tai syitä, jotka vaikuttavat tutkittavan asian taustalla. Tavoitteena on esittää asioiden välisiä syy-seuraussuhteita eli kausaalisuhteita sekä saada tutkittu asia aiempaa selymmäksi.

Varhaiskasvatuksen laatua voidaan tutkia erilaisin mittarein ja menetelmin. Mittarien ja menetelmien valinta voi vaihdella sen mukaan mitä tutkimuksessa halutaan painottaa ja millaisista lähtökohdista lähdetään liikkeelle. Tähän opinnäytteeseen keräsin aineiston huoltajille suunnatun asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Muita vaihtoehtoja olisi ollut esimerkiksi havainnointi päivähoitoyksiköissä, lasten näkemysten tarkastelu tai varhaiskasvatuksen henkilöstön haastattelu. Virtain päivähoitoyksiköt toivoivat huoltajille tarkoitettua asiakastyytyväisyyskyselyä, koska niitä on kaupungissa ennenkin toteutettu. Tämän takia asiakastyytyväisyyskyselyn valinta tuntui

luonnolliselta. Vilkan (2007, 19) mukaan kysely sopii parhaiten selittävän tutkimuksen aineiston keruutavaksi. Kyselyssä kysymysten muoto on standardoitu eli vakioidu, jolloin kaikilta kyselyyn vastanneilta kysytään samat asiat samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. Kysely on hyvä aineiston keräämisen tapa silloin, kun tutkittavia henkilöitä on paljon. (Vilka 2007, 27–28.)

2.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Tein sopimuksen opinnäytetyöni toteuttamisesta Virtain sivistystoimenjohtajan kanssa (Liite 1), jonka myötä sain luvan alkaa toteuttaa tutkimustani. Opinnäytetyöni tutkimusosan aineiston keräsin siis asiakastytyväisyyskyselyllä, johon vastasivat Virroilla varhaiskasvatuksessa, esiopetuksessa sekä koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnassa olevien lasten huoltajat. Rajasin kyselystä siis pois mahdollisen leikki- ja kerhotoiminnan. Asiakastytyväisyyskyselyn väittämien valinnassa käytin pohjana Eeva Hujalan ym. (1999, 77-78) laatimia varhaiskasvatuksen laadun arviointikriteerejä eli laatutekijöitä. Laatutekijöistä ja niistä johdetuista väittämistä kerron tarkemmin neljännessä pääluvussa.

Opinnäytetyöprosessiani aloittaessa etsin esimerkkejä asiakastytyväisyyskyselyistä ja eri tavoista tutkia varhaiskasvatuksen laatua, jolloin törmäsin Eeva Hujalan laatimiin laatutekijöihin. Laatutekijät mahdollistivat laadun tarkastelun laajasti monen eri näkökulman kautta. Pidin sitä tärkeänä, koska silloin myös tutkimustulokset ovat laajat ja tuottavat todennäköisesti paljon hyödyllistä tietoa varhaiskasvatuksen laadusta. Valmis asiakastytyväisyyskysely (Liite 2) sisälsi 12 taustakysymystä, 52 väitettä liittyen Eeva Hujalan määrittämiin laatutekijöihin sekä Vapaa sana -kohdan, jossa vastaajilla oli mahdollisuus antaa palautetta varhaiskasvatukseen liittyen. Jokainen taustakysymys sisälsi sille oleelliset vastausvaihtoehdot ja väittämiin vastaaminen tapahtui valitsemalla yhden kuudesta vaihtoehdosta. Vaihtoehdot olivat ”Täysin samaa mieltä”, ”Osittain samaa mieltä”, ”Ei samaa, eikä eri mieltä”, ”Osittain eri mieltä”, ”Täysin eri mieltä” sekä ”En osaa sanoa”.

Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin pääasiassa sähköisesti, mutta huoltajilla oli halutessaan mahdollisuus vastata myös paperiseen versioon. Paperiset versiot lä-

hetin osoitteensa antaneille postitse ja ohjeistin heitä palauttamaan täytetyn lomakkeen mukana olleessa vastauskuoressa suljettuna lapsen päivähoitopaikkaan. Vein paperiversioita jokaiseen päivähoitoyksikköön, mikäli huoltaja haluaisi vastata siihen sähköisen version sijasta. Toiveenani oli, että mikäli perheessä on useampia lapsia, kyselyyn vastattaisiin jokaisen varhaiskasvatukseen osallistuvan lapsen osalta erikseen. Esimerkiksi jos perheessä on kaksi lasta ja kumpikin heistä on hoidossa jossakin Virtain päivähoitoyksikössä, vastaisivat huoltajat kyselyyn kaksi kertaa; ensin toisen lapsen osalta ja sitten toisen. Sähköiseen kyselyyn vastaaminen tapahtui Webropol-kyselytyökalun kautta, jolla tein internettiin avoimen kyselyn. Keräsin yhteistyössä päivähoitoyksiköiden kanssa huoltajien sähköpostiosoitteet, joihin lähetin suoran linkin kyselyyn. En lähettänyt kyselyyn henkilökohtaista linkkiä vaan kysely oli avoin. Tähän päädyin siitä syystä, että henkilökohtaisen linkin kautta kyselyyn pystyi vastaamaan vain kerran ja tulosten kannalta oli oleellista, että huoltajat pystyivät vastaamaan kyselyyn jokaisen lapsen osalta erikseen. Avoimessa kyselyssä riskinä oli se, että kenellä tahansa ulkopuolisella oli mahdollisuus vastata kyselyyn. Pidän tätä kuitenkin epätodennäköisenä, koska en mainostanut kyselyä julkisesti ja kyselyn linkki oli nähtävillä ainoastaan huoltajille lähetetyissä sähköpostiviesteissä.

Sähköisen kyselyn linkin yhteydessä huoltajille välittyi saatekirje (Liite 3), jossa kerroin opinnäytetyöstäni ja sen tavoitteista sekä vastaamisen tärkeydestä. Lisäksi annoin käytännön neuvoja vastaamiseen. Myös jokaisen paperisen lomakkeen mukana huoltajat saivat saatekirjeen. Saatekirjeet olivat sisällöltään samanlaisia, ainoastaan vastaamishjeissa oli pieniä eroja, riippuen lapsen päivähoitopaikasta ja kyselyyn vastaamistavasta (sähköinen vai paperinen).

Kyselyt jaettuani, oli vastausaika ensin kaksi viikkoa. Sen jälkeen jatkoin vastausaika vielä viikolla, jotta vastauksia kertyisi mahdollisesti lisää. Toimitin jokaiseen päivähoitoyksikköön huoltajien nähtävälle muistutuslappuja, joissa kerroin opinnäytetyöstäni ja kyselyyn vastaamisen tärkeydestä. Lisäksi lähetin huoltajille sähköpostilla vastausviikkojen aikana kaksi viestiä, joissa muistutin kyselyyn vastaamisesta. Sähköisen asiakastytyväisyyskyselyn lähetin yhteensä 174:ään eri osoitteeseen ja lisäksi muutama perhe toivoi paperista versiota lomakkeesta. Vastauksia kertyi ensimmäisten kahden vastausviikon aikana 95 ja toisen viikon jälkeen vastauksia oli

kaiken kaikkiaan 110. Tämän jälkeen suljin kyselyn Webropolissa. Paperisia vastauksia palautui 9 kappaletta, joten vastauksien kokonaismääräksi tuli 119.

Lisäsin itse paperiset vastaukset Webropoliin siten, että vastasin sähköiseen kyselyyn paperisen lomakkeen vastausten mukaisesti. Tein näin siksi, että sain siirrettyä kaikki tulokset yhdellä kerralla Webropolista SPSS-ohjelmaan eikä minun tarvinnut syöttää paperisten lomakkeiden tietoja enää erikseen SPSS-ohjelmaan. Vapaa sana -kohtaan tulleet vastaukset siirsin Webropolista Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmaan. Loin vastauksille erillisen tekstitiedoston, annoin niille koodit vastausjärjestyksen mukaan (V1 – V39) ja jaottelin vastaukset sen mukaan, mitä laatu-tekijää kyseinen vastaus koski. Lisäksi laadin ja toimitin jokaiseen yksikköön oman raportin, josta kävi ilmi, miten vastaukset olivat yksikkökohtaisesti jakautuneet. Laadin myös yhteisen, kaikki yksiköt kattavan raportin, jonka toimitin varhaiskasvatuspäällikölle yksikkökohtaisten raporttien lisäksi.

Toukokuussa 2016 kaikissa päivähoitoyksiköissä ja perhepäivähoidossa oli yhteensä 268 lasta, joten kyselyn vastausprosentiksi muodostui 44 %. Alla olevassa taulukossa näkyy jokaisen yksikön vastaajamäärä, lapsimäärä toukokuussa 2016 sekä vastausprosentti.

Taulukko 1. Vastausten määrät suhteessa toukokuun 2016 lapsimääriin sekä vastausprosentit päivähoitoyksiköittäin. (Virtain kaupunki 2017b)

Päivähoitoyksikkö	Vastausten määrä / Lapsimäärä toukokuussa 2016	Vastaus- prosentti
Koivurinteen päiväkot	44 / 109	40,4 %
Killinkosken päiväkot	16 / 43	37,2 %
Perhepäivähoito	31 / 73	43,8 %
Kotalan ryhmis	11 (12) / 11	100 %
Mäntylän ryhmis	10 / 20	50 %
Vaskiveden ryhmis	6 / 12	50 %

Kotalan ryhmiksessä oli Virtain kaupungilta saamieni tietojen mukaan hoidossa toukokuussa 2016 11 lasta, mutta vastauksia kertyi Kotalan ryhmiksen osalta kuitenkin 12. On mahdollista, että joku vastaajista on valinnut epähuomiossa lapsen päivähoitoyksiköksi Kotalan ryhmiksen vaikka lapsen hoitopaikka on tosiasiaa joku muu. On myös mahdollista, että joku on vastannut kyselyyn toistamiseen saman

lapsen osalta. Toisaalta virheellä ei ole opinnäytetyöni kannalta merkitystä, koska vertailen tuloksia yleisesti eikä yksikkökohtaisesti. Virheestä huolimatta Kotalan ryhmiksen vastausprosentti on 100. Mäntylän ja Vaskiveden ryhmiksissä vastausprosentti oli 50. Kyseisten yksikköjen suhteellisen korkeita vastausprosentteja selittää varmasti se, että yksiköt ovat melko pieniä; koska huoltajia on vähän, on heidät ollut helpompi tavoittaa ja muistuttaa kyselyyn vastaamisesta. Toisaalta vastauksia ei myöskään vaadita montaa korkean vastausprosentin saavuttamiseksi. Perhepäivähoidon osalta vastausprosentti oli 43,8, Koivurinteen päiväkodin 40,4 ja Killinkosken päiväkodissa vastausprosentti oli 37,2.

Väittämien lisäksi asiakastytyväisyyskyselyssä oli avoin kysymys, johon sai halutessaan vastata tai jättää vastaamatta. Avoin kysymys oli nimeltään ”Vapaa sana” ja siihen sai nimensä mukaisesti kirjoittaa vapaasti varhaiskasvatukseen liittyviä positiivisia ja negatiivisia huomioita sekä kehitysideoita. Vastaajista 39 jätti kommentin Vapaa sana -kohtaan. Kyselyn kokonaisvastaajamäärän ollessa 119, muodostui avoimen kysymyksen vastausprosentiksi 32,8.

2.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Asiakastytyväisyyskyselyä laatiessa oli tärkeää, että täytetystä kyselystä ei pysty jälkepäin päättelemään kuka siihen on vastannut. Kyselylomakkeessa en esimerkiksi kysynyt vastaajan nimeä, jotta vastaajan anonymiteetti säilyisi. Kun vastauksia tarkasteltaessa vastaajaa ei pystytä tunnistamaan, uskaltaa vastaaja sen turvin vastata kysymyksiin täysin rehellisesti. Tutkijan taas on helpompi käsitellä tutkimuksessaan arkojakin asioita, kun anonymiteetin ansioista tutkijan ei tarvitse pelätä aiheuttavansa haittaa vastaajille. (Mäkinen 2006, 114-115.)

Kyselyyn vastaajalle on tärkeää selittää, minkälaiseen kyselyyn hän osallistuu ja mikä on kyselyn tarkoitus. Jaoin kyselylomakkeen mukana saatekirjeen, jossa kerroin tekeväni aiheesta opinnäytetyötä, mitä kyselylomakkeella haluaisin selvittää ja miksi siihen vastaaminen olisi tärkeää. Saatekirjeessä painotin, että kyselyyn vastataan nimettömänä ja tutkimuksista saatuja tietoja käsittelen luottamuksellisesti tut-

kimuseettisiä periaatteita noudattaen. Toin myös ilmi, että realistisen tuloksen saamiseksi olisi tärkeää, että mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn, mutta vastaaminen on kuitenkin vapaaehtoista.

Opinnäytetyötä tehdessäni kunnioitin käyttämiäni kirjallisia lähteitä. En plagioinut tekstiä vaan muotoilin kirjallisista lähteistä saamani tiedot opinnäytetyöni kirjalliseen osuuteen omin sanoin. Merkitsin käyttämäni kirjallisuuden ja muun lähdeaineiston tekstiviitteisiin sekä erilliseen lähdeluetteloon opinnäytetyöni loppuun. Tässä opinnäytetyössä kerron rehellisesti asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset niitä vääristelemättä. Raportoin myös tutkimusprosessin sisällön selkeästi ja rehellisesti. (Mäkinen 2006, 123-124.)

Huolehdin tutkimusaineistojen säilytyksestä itse ja omalla toiminnallani vastasin siitä, että aineistot pysyivät minulla koko opinnäytetyöprosessin ajan. Saamiani tutkimusaineistoja käytin vain opinnäytetyöni tekemiseen, en mihinkään muuhun tarkoitukseen.

3 LAADUKAS VARHAISKASVATUS JA HUOLTAJAT SEN ARVIOIJINA

Tässä pääluvussa avaan ensin yleisesti varhaiskasvatuksen käsitteen ja sen jälkeen perehdyn tarkemmin laadukkaan varhaiskasvatuksen käsitteeseen. Lopuksi kerron vielä, miksi huoltajat ovat tärkeä ottaa mukaan laadun arviointiin ja minkälaisia haasteita siihen saattaa liittyä. Käytän opinnäytetyössäni käsitettä kasvattaja, jolla tarkoitan varhaiskasvatuksessa työskentelevää henkilöä.

3.1 Varhaiskasvatus käsitteenä

Varhaiskasvatus on kasvatuksesta, opetuksesta ja hoidosta muodostuva suunnitelmallinen ja tavoitteellinen kokonaisuus, jossa painotetaan pedagogiikan merkitystä (Varhaiskasvatus 2015). Varhaiskasvatusta järjestää kunta, kuntayhtymä tai muut palveluntuottajat. Varhaiskasvatusta voidaan toteuttaa päiväkodissa, perhepäivähoidossa tai muuna varhaiskasvatuksena, kuten leikki- ja kerhotoimintana. (L 19.1.1973/36). Oikeus varhaiskasvatukseen on jokaisella alle kouluikäisellä lapsella, mutta huoltajat voivat itse päättää lapsensa osallistumisesta varhaiskasvatukseen. Lapsella on kuitenkin velvollisuus osallistua koulunaloitusta edeltävään esiopetukseen. (Varhaiskasvatus 2015.)

Varhaiskasvatuslaissa (L 19.1.1973/36) on määritelty varhaiskasvatuksen tavoitteet. Sen tehtävänä on edistää lapsen iän ja kehityksen mukaista kokonaisvaltaista kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea oppimisen edellytyksiä ja edistää elinikäistä oppimista. Varhaiskasvatuksen tulee mahdollistaa lapselle myönteisiä oppimiskokemuksia ja toteuttaa leikkiin, liikkumiseen, taiteisiin ja kulttuuriperintöön pohjautuvaa pedagogista toimintaa. Varhaiskasvatusta toteutetaan ympäristössä, joka on kehittävä, oppimista edistävä sekä terveellinen ja turvallinen. Varhaiskasvatuksessa toimitaan lasta kunnioittavin toimintatavoin ja pyritään siihen, että lasten ja varhaiskasvatushenkilöstön välillä on mahdollisimman pysyvät vuorovaikutussuhteet. Lisäksi tavoitteena on antaa jokaiselle lapselle yhdenvertainen mahdollisuus varhaiskasvatukseen sekä edistää sukupuolten välistä tasa-arvoa. Varhaiskasvatus

antaa lapselle valmiuksia kunnioittaa ja ymmärtää eri kielellisiä, kulttuurisia, uskonnollisia ja katsomuksellisia taustoja. Varhaiskasvatuksen avulla voidaan tunnistaa lapsen yksilöllisiä tuen tarpeita ja tarpeen mukaan järjestää lapselle tarkoituksenmukaista tukea moniammatillisessa yhteistyössä. Osallistuminen varhaiskasvatukseen kehittää lapsen vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja sekä toimimista vertaisryhmässä. Varhaiskasvatus myös ohjaa lasta eettisesti vastuulliseen ja kestävään toimintaan, muiden kunnioittamiseen sekä yhteiskunnan jäsenyyteen. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on lisäksi varmistaa, että lapsella on mahdollisuus osallistua ja saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Viimeisimpänä, muttei vähäisimpänä, varhaiskasvatustutkimuslaki määrää, että varhaiskasvatus toimii yhdessä lapsen sekä lapsen vanhempien tai muun huoltajan kanssa lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin takaamiseksi. Se tukee vanhempaa tai muuta huoltajaa kasvatustyössä.

3.2 Laadukas varhaiskasvatus

Laatu on käsitteenä moniulotteinen, eikä sille ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Laatua voi tarkastella monesta eri näkökulmasta ja jokainen arvioi laatua omien arvojensa, tarpeidensa ja kiinnostuksensa pohjalta. Yhteistä on kuitenkin se, että laatu on jotakin, jonka joku kokee hyvänä. (Pesonen 2007, 35; Hujala ym. 2007, 157.) Pesonen (2007, 36) pitää hyvänä laadun määritelmänä sitä, että tietyn tuotteen tai palvelun ominaisuudet ja piirteet täyttävät asiakkaan odotukset, tottumukset ja vaatimukset.

Kronqvist ja Jokimies (2008, 11) kuvaavat, että laajasti määriteltynä laadukas varhaiskasvatus koostuu niistä kasvuympäristön ominaisuuksista ja lasten omista kokemuksista, jotka tukevat lapsen hyvinvointia, kasvua ja kehitystä. Näitä ominaisuuksia ovat esimerkiksi asetusten mukainen aikuinen-lapsi -suhdeluku, pieni ryhmä koko, ammattitaitoinen henkilökunta, lasten ja aikuisten välinen toimiva vuorovaikutus sekä terveellinen ja turvallinen ympäristö (Child Care Quality, [viitattu 17.4.2017]). Laadun määrittelyssä täytyy Kronqvistin ja Jokimiehen (2008, 11) mukaan huomioida erilaiset välittömät ja välilliset tekijät, jotka vaikuttavat laadun muodostumiseen. Esimerkiksi erilaiset lähtökohdat, kuten laadun tarkastelunäkökulma,

vaikuttavat laadun kokemiseen; lapset, huoltajat, päätöksentekijät ja tutkijat arvioivat laatua eri lähtökodista ja näkökulmista.

Laadukkaan varhaiskasvatuksen toteuttamisen lähtökohta on Virolaisen (2014, 131-132) mukaan se, miten hyvä hoito, kasvatus ja opetus todellisuudessa toteutuvat ja miten jokainen toimija ymmärtää oman perustehtävänsä. On tärkeää, että jokainen kasvattaja ymmärtää työnsä tärkeimmän tehtävän sekä on halukas ja kykenevä arvioimaan omaa toimintaansa. Yhdessä muiden kasvattajien kanssa on tarkoitus löytää yhteisymmärrys siitä, mikä työssä on arvokasta ja miten se saavutetaan. Vaikka kasvattajien henkilökohtaiset näkemykset hyvästä kasvatuksesta eroavaisitkin, on työn onnistumisen kannalta oleellista sopia yhteisistä käytännöistä. Tärkeintä on ottaa yhdessä huomioon lapsen etu ja toimia lapsen parhaaksi.

Laadukas varhaiskasvatus koostuu lapsen aidosta kohtaamisesta ja välittämisen kulttuurista. Laadukas varhaiskasvatus takaa lapselle turvallisen ja kiireettömän ilmapiirin oppia uutta erehdyksien ja itse yrittämisen kautta. Lapsen näkökulmasta katsottuna laadukas varhaiskasvatus muodostuu turvallisuuden ja hyvän olon tunteista; lapsi tuntee olonsa hyväksytyksi ja kokee voivansa ilmaista niin positiivisia kuin negatiivisia tunteita. On tärkeää, että lapsi pitää kasvattajia turvallisina ja luotettavina aikuisina. (Virolainen 2014, 132-133.)

Opinnäytetyöni tutkimusosuuden lähtökohtana ovat Eeva Hujalan ym. (1999, 77-78) laatimat laatutekijät, jotka ovat yksi tapa määrittää, millaista laadukkaan varhaiskasvatuksen tulisi olla. Käsittelen laatutekijöitä tarkemmin seuraavassa pääluvussa.

3.3 Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina

Varhaiskasvatuksessa lapset ja heidän huoltajansa voidaan nähdä varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaina. Hujala ym. (2007, 157–158) kuvaavat, että useimmiten laatu yhdistetäänkin asiakastytyväisyyteen. Tässä yhteydessä laatu muodostuu siis niitä asioista, jotka vaikuttavat asiakastytyväisyyden syntymiseen. Kronqvist ja Jokimies (2008, 12-15) tuovat esiin, että asiakkaan näkökulma on tärkeä, jotta toiminnan ohjausta ja asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia palveluihin voidaan lisätä.

Varhaiskasvatuksessa lasten huoltajien osallisuutta lastensa varhaiskasvatukseen pidetään yhtenä tärkeänä laadun edistäjänä. Huoltajien osallisuus esimerkiksi ennaltaehkäisee mahdollisia myöhempiä ongelmia, tukee lasta koulunkäynnin aloituksessa sekä auttaa syrjäytymisuhan alla olevia lapsia sopeutumaan varhaiskasvatukseen ja kouluun.

Huoltajille on tärkeää saada vaikuttaa lastensa varhaiskasvatuksen arkeen. Huoltajien osallisuutta voidaan edistää esimerkiksi perustamalla neuvostoja. Varhaiskasvatuksen henkilöstö voi myös kannustaa huoltajia ottamaan kantaa varhaiskasvatukseen liittyviin asioihin. Varhaiskasvattajien on olennaista kuunnella huoltajia, koska se on osa laadukasta varhaiskasvatusta. Jo kasvatuskumppanuuden käsite velvoittaa, että varhaiskasvatusta suunniteltaessa ja toteuttaessa otetaan huomioon huoltajien näkemykset. Huoltajien osallistaminen ja huomiointi varhaiskasvatuksen kehittämisessä on pitkä ja haasteellinen prosessi ja sen myötä monet varhaiskasvatuksen käytännöt saattavat muuttua.

Huoltajien näkemyksiä varhaiskasvatuksen laadusta ja heidän pätevyyttään laadun arvioijina on kuitenkin kritisoitu. Koetaan, että huoltajien näkemykset perustuvat heidän omaan varhaiskasvatuskokemuksiinsa; jos huoltajilla ei ole kokemuksia ylipäänsä varhaiskasvatuspalveluista tai niiden keskinäisistä eroista, he saattavat kokea lapsensa saaman varhaiskasvatuksen laadukkaana, vaikka se ei todellisuudessa vastaisi laadun määritelmiä. Huoltajat eivät myöskään osaa vaatia lapselleen laadukkaampaa varhaiskasvatusta, jos he eivät tiedä millaista laadukkaampi varhaiskasvatus on. Huoltajat voivat pitää varhaiskasvatusta laadukkaana niin kauan, kun lapsella on hoidossa kaikki hyvin, hän kehittyy ja hoito on turvallista. (Hujala ym. 2007, 159–169.)

Huoltajat voivat olla tyytyväisiä varhaiskasvatuksen laatuun sekä hyvä- että huonolaatuisissa päivähoitoyksiköissä. Hyvälaatuisissa päivähoitopaikoissa huoltajat ovat usein kriittisempiä laadun suhteen, kun taas huonolaatuisissa paikoissa huoltajat eivät välttämättä tiedosta tai halua myöntää, etteivät ole tyytyväisiä lapsensa saamaan päivähoitoon. Laadun arvioinnin katsotaan olevan sidoksissa perheen omiin tarpeisiin ja elämäntilanteeseen. Jos varhaiskasvatus vastaa perheen tarpeita, voidaan hoito kokea laadukkaaksi. (Hujala ym. 2007, 168–169.)

4 LAATUTEKIJÄT VARHAISKASVATUKSEN LAADUN MÄÄRITTÄJINÄ

Hujalan ym. (2007, 162) mukaan varhaiskasvatuksen laatua arvioitaessa voidaan eri näkökulmien perusteella erottaa neljä erillistä laatutekijää. Yhdistäessä nämä neljä laatutekijää, pystytään varhaiskasvatuksen laatua tutkimaan ja arvioimaan kokonaisvaltaisesti. Laatutekijöitä ovat puitetekijät, välilliset tekijät sekä prosessi- ja vaikuttavuustekijät. Tekijät ovat toisistaan riippuvia; laadukas prosessi takaa laadukkaat vaikutukset ja laadukas prosessi taas pohjautuu välillisiin tekijöihin, jotka ovat puitetekijöiden säätelemiä. Toisin sanoen lapsen kehitys, kasvu ja oppiminen sekä siihen liittyvät myönteiset kokemukset ja huoltajien tyytyväisyys riippuvat siitä, toimiiko huoltajien ja varhaiskasvatuksen henkilökunnan välinen yhteistyö. Yhteistyön onnistuminen taas riippuu henkilökunnan ja muiden yhteistyötahojen ammattitaidosta. Lisäksi kaikkiin näihin seikkoihin vaikuttaa varhaiskasvatuksen fyysinen ympäristö, lapsiryhmän koostumus ja olemus sekä se kuinka pysyviä ihmissuhteita lapsella elämässään on. (Virolainen 2014, 130.)

Jokainen laatutekijä sisältää eri osa-alueita, joita tarkastelemalla voidaan arvioida varhaiskasvatuksen laatua. Seuraavaksi esittelen jokaisen laatutekijän ja siihen kuuluvat osa-alueet. Niiden pohjalta laadin väittämät käyttämäni asiakastytyväisyyskyselyyn.

4.1 Puitetekijät ja laadukas varhaiskasvatus

Puitetekijöillä tarkoitetaan niitä tekijöitä, jotka ovat välttämättömiä laadukkaan varhaiskasvatuksen toteutumisessa. Puitetekijöihin katsotaan kuuluvaksi ryhmän koostumukseen, ihmissuhteiden pysyvyyteen sekä tilojen sopivuuteen ja turvallisuuteen liittyvät seikat. (Hujala ym. 2007, 162; Hujala & Fonsén 2011, 319.)

Tutkimukset osoittavat, että ryhmäkoko, ryhmän rakenne ja aikuinen-lapsi -suhdeluku vaikuttavat merkittävästi varhaiskasvatuksen laatuun. Ryhmässä, jossa aikuisia on vähän, saattavat lapset olla passiivisia ja välinpitämättömiä. Tällaisessa ryhmässä myös käytöshäiriöitä ilmenee useammin kuin ryhmässä, jossa aikuisia on

enemmän. Lapsiryhmän koolla on samankaltaisia vaikutuksia kuin aikuinen-lapsi -suhdeluvulla. Pienissä ryhmissä lasten välillä on enemmän kielellistä vuorovaikutusta ja lapset ilmaisevat avoimemmin omia ajatuksiaan. Pienessä ryhmässä aikuisilla on enemmän aikaa itse osallistua lasten toimintaan, eikä ainoastaan seurata vierestä ja valvoa sitä. Lisäksi lapsiryhmän toiminta on mahdollista pitää monipuolisena, kun aikuisilla on tarpeeksi aikaa toiminnan suunnitteluun. Aikuiset ovat myös herkempiä lasten tarpeille ja keskittyvät enemmän yksilölliseen vuorovaikutukseen lasten kanssa silloin, kun lapsiryhmä on kooltaan pieni. (Hujala ym. 1999, 86–87.)

Ryhmän rakenteen kannalta on hyvä, että lapsella on ryhmässään saman ikäisiä kavereita, joiden kanssa hän voi leikkiä ikätasoaan vastaavia leikkejä. Tämä voi vaikuttaa huomattavasti lapsen kehitykseen ja viihtyvyyteen hoitopaikassa. Toisaalta taas lapsiryhmässä, jossa on pelkästään pieniä lapsia, on hoito laadultaan heikompaa. Syynä tähän on se, että pieni lapsi on riippuvaisempi hoitajastaan ja vaatii kehitystasonsa vuoksi enemmän tukea ja apua päivittäisissä toiminnoissaan. (Hujala ym. 1999, 90–91.)

Ihmissuhteiden pysyvyys on tärkeä seikka varhaiskasvatuksessa. Karikoski ja Tiilikka (2016, 85) toteavat, että hyvän kasvatustilanteen lähtökohtana on kasvattaja, joka on aidosti läsnä ja jolla on herkkyyttä ymmärtää lapsen tunteita ja tarpeita. Tämä on mahdollista silloin kun lapsen ja kasvattajan välinen hoitosuhde on pysyvä. Kasvattajat oppivat ymmärtämään jokaisen lapsen ominaispiirteitä, tapoja sekä kommunikaatiota ja pystyvät siten vastaamaan paremmin lapsen tarpeisiin. Pysyvä hoitosuhde mahdollistaa turvallisen kiintymyssuhteen muodostumisen lapsen ja aikuisen välille. Lapsi esimerkiksi jää helpommin hoitopaikkaan, kun vastassa on tuttu aikuinen ja lapsen on helpompi ilmaista omia ajatuksiaan tutun aikuisen seurassa. Varsinkin pienten lasten ryhmissä pysyvien aikuisten ja turvallisen kiintymyssuhteen merkitys korostuu. (Hujala ym. 1999, 94.)

Fyysisellä ympäristöllä eli sillä minkälaisissa tiloissa varhaiskasvatusta järjestetään, on valtava vaikutus varhaiskasvatuksen laadussa. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2016, 31) todetaan, että varhaiskasvatuksen tavoitteena on varmistaa lapsille oppimisympäristö, joka on turvallinen, terveellinen ja oppimista edistävä. Konkreettisesti tämä tarkoittaa sitä, että lapsella on mahdollisuus sellaisiin tiloihin, paikkoihin, käytäntöihin, välineisiin ja tarvikkeisiin, jotka edistävät hänen oppimista,

kehitystä ja vuorovaikutusta. Suotuisa oppimisympäristö tukee myös lapsen terveen itsetunnon sekä sosiaalisten taitojen kehittymistä, luontaista uteliaisuutta ja halua leikkiin sekä ohjaa lasta uusien asioiden tutkimiseen ja kokemiseen. Hujala ym. (1999, 96) kuvaavat, että turvallisessa ympäristössä lapsen on mahdollista kokea uusia elämyksiä ja oivalluksia sekä oppia uutta, ilman että aikuiset joutuvat vaaran pelossa jatkuvasti kontrolloimaan ja rajoittamaan lapsen toimintaa. Monipuolinen toimintaympäristö kannustaa lasta aktiiviseen toimintaan niin yksin kuin yhdessä muiden lasten kanssa.

4.2 Välilliset tekijät varhaiskasvatuksen laadun ohjaajina

Välilliset tekijät ohjaavat varhaiskasvatuksen laatua välillisesti ja sitä mitataan esimerkiksi henkilöstön ja huoltajien yhteistyön, henkilöstön osaamisen sekä työyhteisön kautta. (Hujala & Fonsén 2011, 319).

Yhteistyöllä tarkoitetaan kaikkea huoltajien ja kasvattajien välistä vuorovaikutusta ja toimintaa. Kasvattajien ja huoltajien välillä toivotaan olevan tavoitteellista keskustelua siitä, millaisia kasvatuseriaatteita, arvoja ja kulttuureja lapsen kasvatuksessa otetaan huomioon. Tärkeää on keskinäisen luottamuksen vallitseminen ja asioista puhuminen avoimesti. Kasvattajien ei tarvitse suoraan hyväksyä kaikkia kasvatuseriaatteita ja toimia niiden mukaisesti vaan yhdessä huoltajien kanssa määritellään ja sovitaan, millainen toiminta on lapsen edun mukaista. Toimivan yhteistyön edellytyksenä on kuitenkin se, että kasvattaja ymmärtää perheen tilanteen ja kykenee valitsemaan jokaiselle perheelle sopivan tavan tehdä yhteistyötä. Esimerkiksi jotkut huoltajat kokevat riittäväksi päivittäisen kuulumisten vaihdon lapsen päivästä eivätkä välttämättä edes pysty sen tiiviimpään yhteistyöhön kasvattajien kanssa. (Koi-vunen 2009, 151-152.)

Toimiva yhteistyö henkilökunnan ja huoltajien välillä edistää lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista. Toimiva yhteistyö mahdollistaa kasvatuksellisen jatkuvuuden kodin ja päivähoitopaikan välillä, jolloin huoltajat voivat saada tukea päivähoidon henkilökunnalta eri kasvatustilanteissa. Tuen saaminen korostuu varsinkin silloin, kun perheessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi ja kasvatustilanteet voivat olla äärim-

mäisen haastavia. (Hujala ym. 1999, 99–103.) Erityistä tai tehostettua tukea tarvitsevan lapsen kohdalla on olennaista, että kasvattajien ja huoltajien välisen yhteistyön lisäksi yhteistyö muiden toimijoiden kuten terapeuttien ja erityisopettajien kanssa toimii.

Lapsen kasvatusta on viime kädessä huoltajien vastuulla, mutta kasvattaja vastaa siitä millaista kasvatusta lapsi varhaiskasvatuksessa saa. Kasvatusvastuun jakautumisen kannalta on tärkeää, että yhteistyö on tiivistä ja toimivaa. Jaettu kasvatusvastuu yhdistää huoltajien asiantuntemuksen heidän lapsestaan ja kasvattajan ammatillisen tietämyksen lapsen kehityksestä. (Koivunen 2009, 151-152.) Kasvattajien ja huoltajien välisestä yhteistyöstä puhuttaessa nousee usein esiin kasvatuskumppanuuden käsite. Kasvatuskumppanuus korostaa kuulemista, kunnioitusta, luottamusta ja dialogia huoltajien ja kasvattajien välillä. Huoltajat ja kasvattajat liittävät yhteen lasta koskevat tietonsa ja toimivat yhteistyössä lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi. Kasvatuskumppanuuden avulla pystytään ajoissa havaitsemaan lapsen tuen, avun ja suojelun tarpeita sekä ehkäistä suurempien ongelmien syntymistä ja minimoimaan mahdollisesti jo olemassa olevien ongelmien haittoja. (Kasvatuskumppanuus 2014.)

Varhaiskasvatuksen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksiin sovelletaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia (L 19.1.1973/36). Hujala ym. (1999, 116-117) tuovat ilmi, että tutkimusten mukaan varhaiskasvatuksen henkilöstön koulutuksella on suurempi vaikutus varhaiskasvatuksen laatuun kuin esimerkiksi lapsiryhmän koolla tai aikuinen-lapsi -suhdeluvulla. Varhaiskasvatuksen yleisen laadun on huomattu paranevan sekä kasvatustietämysten ja käytäntöjen kehittyvän, kun henkilökunta on saanut yleisen koulutustasonsa lisäksi varhaiskasvatuksellista koulutusta. Myös Kalliala (2009, 270-271) tuo esiin, että tutkimukset toisensa jälkeen osoittavat henkilökunnan koulutustason vaikuttavat varhaiskasvatuksen laatuun. Kalliala ihmettelee sitä, miksi vuonna 1992 koulutusvaatimuksia laskettiin siten, että vain yhdeltä kolmesta kasvattajasta vaaditaan lastentarhanopettajan pätevyys tai muu tutkinto. Päätöksen seurauksena osaamisen taso on laskenut ja Kallialan mielestä päätös viestii siitä, ettei ole pidetty tärkeänä millaiset kasvattajat vastaavat lasten hoivasta, kasvatuksesta ja opettamisesta. Kalliala lisää vielä, että var-

haiskasvatuksen tehtävissä toiminut professori Kirsti Karila arvioi varhaiskasvatuksesta olevan häviämässä pedagoginen osaaminen. Karilan omassa Kengu-Ru -tutkimuksessa tuli esiin samanlaisia ilmiöitä, sillä vaikka varhaiskasvatuksessa oli osaavia varhaiskasvatuksen ammattilaisia, oli joukossa myös niitä, joilla ei ollut käsitystä laadukkaasta varhaispedagogiikasta ja sen toteuttamisesta.

Toimiva työyhteisö on laadukkaan työn edellytys. Toimivassa työyhteisössä jäsenet ovat yhdessä sopineet työnsä tavoitteista sekä toimintatavoista ja pelisäännöistä. Jäsenten on tärkeää voida keskustella avoimesti ja toimia sosiaalisena tukena toisilleen. (Koivunen 2009, 192.) Tutkimusten mukaan henkilökunnan ollessa yksimielinen työnsä tavoitteista ja menetelmistä, lisääntyy lasten välinen vuorovaikutus ja toiminta varhaiskasvatuksessa on lapsilähtöisempää. Lisäksi työyhteisön ilmapiirillä on suuri vaikutus niin työn tekemiseen kuin työntekijöiden motivaatioon, ja sitä kautta myös varhaiskasvatuksen laatuun. Ilmapiiriin voi vaikuttaa negatiivisesti esimerkiksi työolosuhteet kuten rauhattomuus, melu tai tilojen sopimattomuus tarkoitukseensa. (Hujala ym.1999, 111-115.) Myös työyhteisön sisäinen toimivuus vaikuttaa huomattavasti työyhteisön ilmapiiriin; henkilöstön suuri vaihtuvuus, toistuvat poissaolot, kielteisyys ja negatiivisuus sekä huono tiedonkulku vaikeuttavat työnteoa ja kuluttavat työntekijöiden voimavaroja (Työyhteisön ilmapiiri, [Viitattu 15.4.2017]).

4.3 Prosessitekijät ja varhaiskasvatuksen käytänteiden laatu

Prosessitekijät mittaavat pedagogisten käytänteiden laatua, kuten lapsen kasvatustapojen toteutumista, lapsen ja hänen kasvattajansa välistä sekä lasten keskinäistä vuorovaikutusta ja varhaiskasvatustoiminnan suunnittelua ja arviointia. (Hujala & Fonsén 2011, 319, 323).

Lapsen fyysisellä hyvinvoinnilla on suuri merkitys varhaiskasvatuksen laadun arvioinnissa. Fyysisen hyvinvoinnin edellytyksenä on lapsen perushoidosta huolehtiminen. Perushoito on osa varhaiskasvatuksen arkea ja se sisältyy kaikkeen varhaiskasvatukselliseen toimintaan. Perushoito on sitä, että varhaiskasvatuksessa huo-

lehditaan lapsen henkilökohtaisesta hygieniasta ja puhtaudesta, oikeanlaisesta vaatuksesta sekä siitä, että lapsi saa terveellistä ravintoa, riittävästi unta ja lepoa, liikuntaa ja ulkoilua. (Hujala ym. 1999, 128–132.)

Varhaiskasvatuslaki (L 19.1.1973/36) määrää, että päiväkodissa ja perhepäivähoi-
dossa on järjestettävä lapselle terveellinen ja tarpeellinen ravinto, joka täyttää lap-
sen ravitsemustarpeet. Ruokailu on oltava myös tarkoituksenmukaisesti järjestetty
ja ohjattu. Toisin sanoen ruokailu on siis myös kasvatustilanne, jossa lapsille ope-
tetaan syömisen perustaitoja, tutustaan uusiin ruoka-aineisiin ja makuihin sekä ope-
tellaan yhdessä oloa ja ruokapöytäkeskustelua (Syödään yhdessä 2016, 88).

Varhaisvuosien fyysisen aktiivisuuden suositusten (Iloa, leikkiä ja yhdessä teke-
mistä 2016, 13-14) mukaan lasten tulisi liikkua vähintään kolme tuntia päivässä. Li-
ikunnan on tärkeää olla monipuolista; lasten pitäisi harrastaa päivän aikana kevyttä
liikuntaa, reipasta ulkoilua sekä vauhdikasta ja hengästyttävää liikuntaa. Liikkumi-
nen on sisäsyntyinen tarve, joka on ehto lapsen normaalille fyysiselle kasvulle ja
kehitykselle. Kun lapsella on riittävästi mahdollisuuksia opetella uusia taitoja ja tois-
taa jo opittuja taitoja uudessa ympäristössä erilaisin välinein, kehittyvät lapsen mo-
toriset taidot ja valmiudet. Liikunnallisen elämäntavan omaksuminen jo lapsena en-
naltaehkäisee myöhemmin esimerkiksi ylipainon, 2 tyypin diabeteksen ja sydän- ja
verisuonitautien syntymistä. (Varhaiskasvatuksen liikunnan suositukset 2005, 10-
11.)

Riittävä uni ja unirytmien säännöllisyys ovat tärkeitä seikkoja lapsen kasvun, oppimi-
sen ja rasituksista palautumisen kannalta. Unen tarve on jokaisella lapsella yksilöl-
linen, mutta keskimäärin lapsi tarvitsee unta vuorokaudessa noin 9-10 tuntia. Myös
päiväunien tarve on lapsikohtaista ja tarve vähenee vähitellen. Leikki-ikäiselle lap-
selle pieni lepo hetki päiväsaikaan on kuitenkin tarpeellinen, vaikka päiväunia ei
enää nukuttaisikaan. Lepo hetken myötä lapsi jaksaa toimia virkeänä loppupäivän.
(Neuvokas perhe, [Viitattu: 22.3.2017].) Huoltajat tuntevat lapsensa unirytmien ja
unen tarpeen parhaiten, joten hoitohenkilökunnan on tärkeää kuunnella huoltajien
toiveita ja sopia yhdessä heidän kanssaan lepojärjestelyistä päivähoi-
dossa.

Varhaiskasvatuksen kasvatuskäytäntöjen tulisi vastata jokaisen lapsen yksilöllisiä tarpeita ja siksi toiminnan suunnittelu täytyy lähteä aina lapsesta. Voidaan siis puhua lapsilähtöisestä toiminnasta. Suunnittelussa tulee huomioida lapsen kiinnostuksen kohteet, taidot, vahvuudet ja heikkoudet, kehitystaso ja esimerkiksi kulttuuristausta. Edellä mainitut asiat ovat olennaisia lapsen kehityksen ja oppimisen kannalta. Lapsi esimerkiksi oppii parhaiten, kun hän on kiinnostunut opittavasta asiasta ja kokee, että opittu asia on hänen elämänsä kannalta tärkeä. Lapsen kehitystaso pitää ottaa huomioon siten, että toimintojen ja lapselle asetettujen vaatimusten tulee vastata hänen kehitystasoaan. Toiminnot eivät saa olla liian helppoja tai vaikeita, koska ne eivät edistä lapsen kehitystä. Lapsi oppii, kun toiminnot ovat hieman lapsen nykyisen kehitystason yläpuolella, mutta aseteltu kuitenkin siten, että hänen on ne omien kykyjensä rajoissa mahdollista saavuttaa. (Hujala ym. 1999, 143–145.)

Erityistä tukea tarvitsevien lasten kehitys eroaa lasten keskivertokehityksestä ja se on otettava huomioon päivähoiton toiminnan suunnittelussa. Toiminta, joka sopii muille erityistä tukea tarvitsevan lapsen ikäisille, ei välttämättä sovi hänelle itselleen. Näissä tapauksissa valitaan erityistä tukea tarvitsevalle lapselle yksilöllisesti sellaiset toiminnot, jotka vastaavat hänen kehitystasoaan ja käytetään hyödyksi erilaisia tukitoimia. (Hujala ym. 1999, 143–145.) Tukitoimia voivat olla esimerkiksi erityislastentarhanopettajan konsultoiva tai jaksoittainen tuki, apuvälineiden käyttö, kielen ja kommunikoinnin tukeminen kuvin tai viittomin sekä rakenteelliset muutokset ryhmäkoossa tai henkilökunnan mitoituksessa. Lisäksi voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden antamaa ohjausta ja konsultaatiota. Tuki, tukitoimenpiteet sekä niiden toteuttaminen kirjataan lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjataan myös tukitoimien toteuttamiseen liittyvät vastuut ja työjaot. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016.) Lapsen kuntoutus varhaiskasvatuksessa on tärkeää järjestää osana arjen tilanteita. Tämä mahdollistaa sen, että lapsi oppii pärjäämään mahdollisimman itsenäisesti arjen eri tilanteissa.

Aikuinen-lapsi -vuorovaikutuksessa merkittävää on se, miten aikuiset suhtautuvat lapseen, miten he toimivat lasten kanssa, minkälaisia kasvatustenelmiä aikuiset käyttävät ohjattaessaan lapsia sekä minkälaisia kasvatuksellisia seikkoja aikuiset pi-

tävät tärkeinä. Lapsen myönteisen kehityksen, hyvän käyttäytymisen ja onnistuneiden kaverisuhteiden kannalta on merkityksellistä, että lapselle osoitetaan tunteita, reagoidaan lapsen tarpeisiin ja, että lapsen kanssa kommunikoidaan. (Hujala ym. 1999, 133.) Se, miten lapsi asennoituu ympäristöönsä, riippuu siitä, kuinka herkästi hänen vuorovaikutusaloitteensa huomataan ja kuinka niihin vastataan. Lapsesta kasvaa aktiivinen vuorovaikuttaja, mikäli hänelle muodostuu käsitys siitä, että kasvattajat ovat hänestä kiinnostuneita ja hän ymmärtää, että voi itse omalla toiminnallaan vaikuttaa ympäristöönsä. Lisäksi on tärkeää, että kasvattajat käyttäytyvät ennustettavasti ja johdonmukaisesti, koska silloin lapsi kokee voivansa tutkia ympäristöönsä vapaasti ja turvallisesti. Lapsen kehityksen kannalta tärkeimpiä hetkiä ovat ne, kun kasvattaja ehtii pysähtyä aidosti kuuntelemaan lasta ja keskustelemaan hänen kanssaan lasta kiinnostavista asioista. (Virolainen 2014, 158-159.)

Lasten ja aikuisten välinen vuorovaikutus vaikuttaa olennaisesti lapsen sosiaaliseen kehitykseen. Kun lapsilla on hyvät suhteet aikuisiin, on heidän helpompi muodostaa suhteita toisten lasten kanssa. Jos lapsen varhaisissa vuorovaikutussuhteissa on ollut ongelmia, näkyvät ne usein heikkoina sosiaalisina taitoina ja esimerkiksi huonona keskittymiskykenä. (Hujala ym. 1999, 133.)

Kiusaaminen on nykypäivän varhaiskasvatuksessa hyvin tavallista. Kasvattajat ovat vastuussa kiusaamistilanteisiin puuttumisesta ja niiden ennaltaehkäisyssä. Kasvattajien toiminta ja valinnat vaikuttavat siihen, jatkuuko kiusaaminen ja onko kiusaamistilanteita mahdollista syntyä lasten keskuudessa. (Kiusaaminen päiväkodissa, [Viitattu 23.3.2017].) Syrjiminen, yksinäisyys ja kiusaaminen ovat vakavia ja usein päällekkäisiä ongelmia, jotka voivat johtaa masennukseen, ahdistuneisuuteen, aggressiivisuuteen ja syrjäytymiseen. Kiusaaminen voi ilmetä joko suorana tai epäsuorana. Suora kiusaaminen voi olla väkivaltaista kohtelua, nimittelyä tai nolautamista, kun taas epäsuora kiusaaminen on esimerkiksi selän takana puhumista. Kasvattajan tulee välittömästi puuttua kiusaamistilanteisiin sekä auttaa lapsia ratkaisemaan ja selvittämään konfliktitilanteet. Selvittely ja tilanteiden ratkaiseminen ehkäisevät sen, ettei konflikteista kehkeydy kiusaamista. (Haapsalo, Kirkkopelto & Repo 2016, 11, 28.)

Lasten ystävyys- ja vertaissuhteilla on suuri merkitys varhaiskasvatuksen laadussa. Lasten keskinäisellä vuorovaikutuksella on vaikutusta sekä lapsen sosiaalisten suhteiden, että ajattelun kehittymiseen. Lapset, joilla on ystäviä viihtyvät hoidossa paremmin ja saavat turvaa ystävistään. Tutkimukset osoittavat, että päivähoitossa luodut hyvät ja pysyvät ystävyys-suhteet helpottavat esimerkiksi sopeutumista ja sitoutumista koulumaailmaan. Aikuisten on tärkeä tukea lasten vuorovaikutustaitojen kehittymistä, opastaa sosiaalisissa tilanteissa, rohkaista lapsia sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä omalla toiminnallaan mahdollistaa lasten ystävyys- ja vertaissuhteiden kehittyminen. (Hujala ym. 1999, 138–141.)

Lasten keskinäinen vuorovaikutus antaa lapselle niin myönteisiä kuin kielteisiä kokemuksia vertaissuhteista ja ne muokkaavat lapsen kehitystä. Myönteisten kokemusten myötä lapsi oppii kommunikoimaan toisten lasten kanssa, ymmärtämään erilaisuutta, käsittämään, ettei voi aina vaikuttaa toisten tekemisiin ja toisaalta ymmärtämään sen, että yhden lapsen toiminta voi vaikuttaa myös muiden toimintaan. Lisäksi vertaissuhteiden kautta lapsi kokee yhdessä tekemisen iloa, tuntee ylpeyttä yhteisistä aikaansaannoksista ja oppii toisilta tärkeitä taitoja ja uusia asioita. Vastaavasti vertaissuhteet voivat johtaa myös kielteisiin ilmiöihin. Lapselle voi esimerkiksi syntyä kielteinen riippuvuussuhde toisiin lapsiin. Lasten välille voi muodostua keskinäisiä valtasuhteita, jotka tuhoavat vertaissuhteita ja erilaisten roolien omaksuminen voi vaikuttaa negatiivisesti lapsen minäkäsityksen muodostumiseen. Toiset lapset voivat toimia niin sanottuina johtajina ja vallankäyttäjinä, jotka vievät leikkejä eteenpäin oman mielensä mukaisesti ja kohtelevat muita alistuvasti ja jopa aggressiivisesti. Herkät ja epävarmat lapset saattavat helposti alistua muiden tahtoon. Kuullessaan jatkuvasti syytöksiä, voi lapsi itsekin alkaa uskoa toisten lasten syytöksiä ja alkaa käyttäytyä muiden odotusten mukaisesti sekä vetäytyä syrjään. Kasvat-tajien on erityisen tärkeää havaita lapsen syrjään vetäytyminen ja selvitettävä onko lapsi omasta tahdosta yksinään vai syrjivätkö muut lapset häntä. (Koivunen 2009, 52-53.)

Lasten keskinäisen vuorovaikutuksen ja vertaissuhteiden muodostumisen kannalta on tärkeää antaa aikaa ja mahdollisuuksia lasten omaehtoiselle leikille. Leikki on vapaaehtoista ja aloite leikkiin syntyy lapselta itseltään. Lasta voidaan kuitenkin ohjata ja houkutella leikkimään, mutta ei pakottaa. (Vilén ym. 2006, 474.) Sinkkosen

(2005, 115) mukaan leikki on lapsuuden tärkein keino kehittää lapsen sosiaalisia taitoja, kieltä ja kommunikaatiota. Se auttaa lasta oman fyysisen ja psyykkisen identiteetin luomisessa. Hakkarainen (2008, 99-100) kuvaa, että leikki on lasten rakentamaa toimintaa, jonka sisällöt lapsi on poiminut ympäristöstään. Lapsi muokkaa häntä ympäröivät asiat hänen käyttöönsä sopiviksi ja luo leikissä oman todellisuutensa, jonka kautta hän käsittelee ja yrittää ymmärtää ympäröivää maailmaa ja sen tapahtumia. Vilén ym. (2006, 473-475) tuo vielä ilmi, että leikki mahdollistaa myös sellaisten asioiden tekemisen, jotka muuten eivät olisi mahdollisia, koska leikissä lapsi voi muuttaa todellisuutta. Leikki on lapselle tapa tutkia itseään ja huomata min-kälaiset asiat hän kokee elämässään mielekkäiksi.

Toiminnan suunnittelu ja arviointi ovat varhaiskasvatuksessa tärkeitä asioita ja siksi varhaiskasvatuksen toiminnan tulisi pohjautua selkeisiin kasvatuksellisiin ja opetuksellisiin tavoitteisiin. Tavoitteet ohjaavat varhaiskasvatuksen toimintaa ja antavat mahdollisuuden toiminnan arvioimiselle. (Hujala ym. 1999, 148.) Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet on asiakirja, joka ohjaa valtakunnallisesti varhaiskasvatuksen sisällöllistä toteuttamista (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 7). Opetushallitus on määrännyt uusista varhaiskasvatussuunnitelman perusteista 18.10.2016 ja varhaiskasvatuksen järjestäjien on otettava perusteiden mukaiset paikalliset suunnitelmat käyttöön elokuusta 2017 alkaen (VASU2017, [Viitattu 16.3.2017]).

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjalta jokainen kunta luo oman varhaiskasvatussuunnitelmansa. Kunnan varhaiskasvatussuunnitelmassa yhdistyvät kunnan omat varhaiskasvatukselliset linjaukset, esiopetussuunnitelmat sekä kunnassa tehdyt lasta ja perhettä koskevat suunnitelmat. Kunnan suunnitelma sisältää muun muassa varhaiskasvatuksen keskeiset linjaukset ja strategiat, toiminta-ajatuksen ja arvot, tavoitteet ja päämäärät sekä varhaiskasvatuksen toteuttamisen, arvioinnin, kehittämisen ja seurannan periaatteet. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 43-45.)

Kunnan suunnitelmaa täydentämään laatii jokainen päivähoitoyksikkö oman yksikön erityispiirteitä painottavan varhaiskasvatussuunnitelman. Kunnan varhaiskasvatussuunnitelma on henkilöstölle tärkeä työväline, jonka tuottamiseen, toteuttami-

seen, seurantaan ja arviointiin koko henkilöstö sitoutuu. Kunnan suunnitelman lisäksi jokaiselle lapselle laaditaan oma yksilöllinen varhaiskasvatussuunnitelma. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 43–44.) Varhaiskasvatustilaki (L 19.1.1973/36) määrää, että päiväkodissa tai perhepäivähoidossa olevan lapsen kasvatuksen, opetuksen ja hoidon toteuttamiseksi, on laadittava varhaiskasvatussuunnitelma. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman tavoitteena on kartoittaa lapsen yksilölliset tarpeet päivähoidossa ja ottaa huomioon huoltajien näkemykset toiminnan suunnittelussa. Suunnitelma mahdollistaa sen, että koko henkilökunta tiedostaa lapsen yksilölliset tarpeet ja pystyy toimimaan lapsen kanssa johdonmukaisesti. Varhaiskasvatussuunnitelmaa tehtäessä otetaan huomioon lasta kiinnostavat asiat, lapsen tarpeet, vahvuudet ja tuen tarpeet sekä lapsen aiemmat kokemukset. Varhaiskasvatussuunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 32–33.)

4.4 Vaikutustekijät ja käyttäjien näkökulma varhaiskasvatukseen laatuun

Vaikutustekijät korostavat käyttäjän näkökulmaa ja ne tutkivat lasten kokemuksia varhaiskasvatuksesta ja huoltajien tyytyväisyyttä varhaiskasvatukseen laatuun (Hujala & Fonsén 2011, 321).

Lapsen viihtyminen päivähoitopaikassa ja sieltä saadut myönteiset kokemukset vaikuttavat suoraan päivähoidon laatuun. Kun lapset ovat tyytyväisiä ja onnellisia, ja kun ilmapiiri hoitopaikassa on myönteinen, lasten oppiminen tehostuu. Lasten välillä on tällöin myös enemmän keskinäistä vuorovaikutusta. Lapselle merkittävimpiä myönteisiä asioita päivähoidossa ovat ihmissuhteet ja yhteiset leikit. Pakottamista, sääntöjä ja vaatimuksia pidettiin kielteisinä asioina. (Hujala ym. 1999, 156.) Lapsen aloittaessa hoitopaikassa, on tärkeää selvittää huoltajien kanssa keskustellen, millaisia rutiineja ja tapoja sekä mahdollisesti pelkoja lapsella on. Kun edellä mainitut asiat ovat tiedossa, arki on sujuvampaa ja lapsi todennäköisemmin nauttii hoitopäivistä. Mikäli lapsen suhtautuminen hoitopaikkaan muuttuu kielteiseksi, on äärimmäisen tärkeää, että huoltajat ja kasvattajat tuovat sen rohkeasti esille. Tällöin huoltajat ja kasvattajat voivat yhdessä selvittää mistä lapsen kielteinen suhtautuminen johtuu ja samalla ehkäistä muiden ongelmien syntymistä. (Koivunen 2009, 156-163.)

Vanhempien tyytyväisyyttä ja heidän näkökulmiaan on Hujalan ym. (2007, 168-169) mukaan varhaiskasvatuksen laatututkimuksissa on korostettu viime vuosina aiempaa enemmän. Syynä tähän on se, että huoltajat nähdään asiakkaina, joiden näkökulmat vaikuttavat siihen minkälaista varhaiskasvatusta he lapselleen valitsevat. Lisäksi varhaiskasvatuksen laatua voidaan pitää dynaamisena ja subjektiivisena käsitteenä, jolloin laadun määrittelyssä kaikkien eri osapuolten näkemykset ovat merkittäviä. Hujala ym. (2007, 159-162) tarkoittavat tällä sitä, perheiden ollessa erilaisia, on heillä myös erilaisia toiveita ja vaatimuksia varhaiskasvatuksen suhteen. Laadukkuus koetaan siksi perheissä eri tavoin. Mielestäni olisi tärkeää, että huoltajat perehtyisivät esimerkiksi valtakunnallisiin Varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin (2016) ja sitä kautta saisivat selville tarkemmin millaisia tehtäviä, tavoitteita ja vaatimuksia varhaiskasvatuksen toteuttamiseen valtakunnallisesti liittyy. Tällöin huoltajien olisi helpompi tarkastella ja arvioida heidän lapsensa saaman varhaiskasvatuksen laatua.

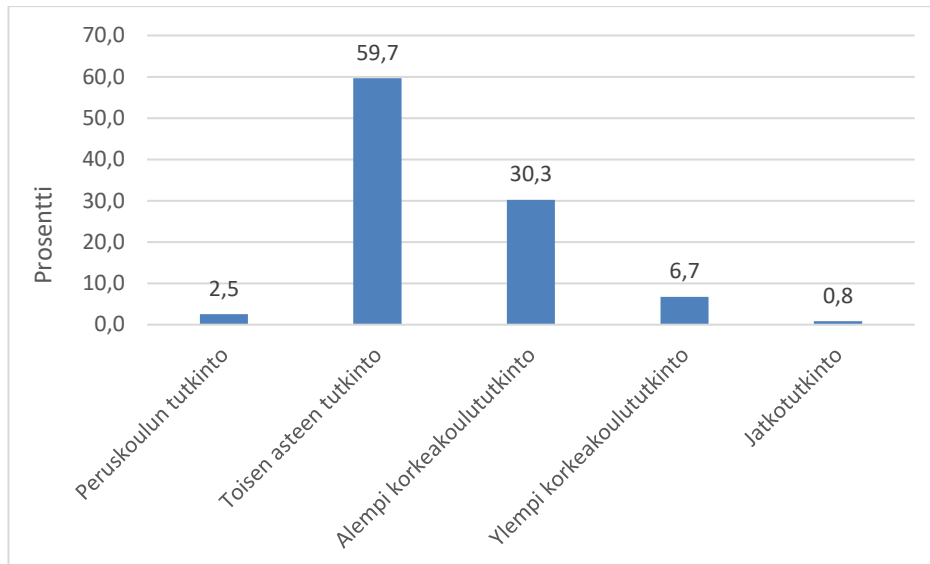
Hujala ym. (1999, 77-78) siis määrittivät neljä laatutekijää, joita tarkastelemalla voidaan kokonaisvaltaisesti arvioida varhaiskasvatuksen laatua. Laatutekijöiden lisäksi Hujala ym. (1999, 81-85) puhuvat varhaiskasvatuspalveluiden riittävydestä ja saatavuudesta. Riittävydellä tarkoitetaan varhaiskasvatuspalveluiden kysynnän ja tarjonnan kohtaamista. Käytännössä riittävyys näkyy esimerkiksi siinä, joudutaanko palveluja odottamaan tai saavatko ihmiset tarvitsemiaan palveluita. Saatavuus taas kuvaa ihmisten mahdollisuuksia saada palveluja. Saatavuuteen liittyy esimerkiksi se, sijaitseeko varhaiskasvatuspalvelut tarpeeksi lähellä tai siten, että niitä on mahdollista käyttää tai onko hoitopaikan aukioloajat perheen tarpeisiin sopivat.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä pääluvussa esittelen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia. Ensin kerron kyselyn taustakysymysten tuloksista ja sitten riittävyyteen ja saatavuuteen liittyvien väittämien tuloksista. Näiden jälkeen esittelen tulokset laatutekijöittäin eli aloitan kertomalla, miten puitetekijöihin liittyviin väittämiin vastattiin ja jatkan siitä välillisiin tekijöihin liittyviin väittämiin. Sitten jatkan vielä prosessi- ja vaikutustekijöihin yhdistyviin väittämiin. Havainnollistan tuloksia Vapaa sana -kohtaan tulleilla vastauksilla sekä kuvioilla, joista näkee selkeästi, kuinka vastaukset ovat jakautuneet ja millaisin prosenttein. Laatutekijöitä koskevissa väittämissä oli kuusi vastausvaihtoehtoa, jotka olivat ”täysin samaa mieltä”, ”osittain samaa mieltä”, ”ei samaa, eikä eri mieltä”, ”osittain eri mieltä”, ”täysin eri mieltä” sekä ”en osaa sanoa”. Vastaajien täytyi valita jokaisen väittämän kohdalla jokin vastausvaihtoehdoista, ainoastaan Vapaa sana – kohtaan ei ollut pakko vastata. Mikäli kuviossa ei näy jotakin edellä mainituista vastausvaihtoehdoista, se tarkoittaa sitä, että kukaan vastaajista ei valinnut kyseistä vaihtoehtoa. Kuvioissa vastausten prosenttiluvut näkyvät yhden desimaalin tarkkuudella, mutta tekstiin olen pyöristänyt vastausten prosenttiluvut kokonaisluvuiksi selkeyden vuoksi.

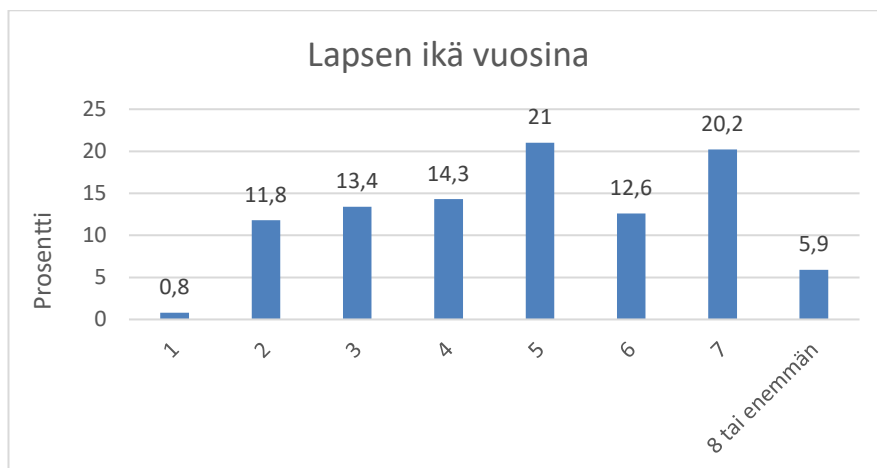
5.1 Taustakysymysten tulokset

Kyselyyn kuului 12 taustakysymystä, joiden kautta saatiin tietoa vastaajasta ja vastaajan lapsesta. Taustakysymykset osoittavat, että 88 % vastaajista on lasten äitejä. Isejä vastaajista on 8 %, muita huoltajia alle prosentti ja 2,5 % huoltajista ilmoittaa vastaavansa kyselyyn yhdessä. Hieman yli puolet (58 %) vastaajista on iältään 30-39-vuotiaita, alle 20-vuotiaita vastaajia ei ole lainkaan. 16 % vastaajista ilmoittaa olevansa iältään 20-29-vuotiaita ja 26 % vastaajista on 40 vuotta tai sitä vanhempia. Vastaajista 60 % on käynyt toisen asteen koulutuksen ja 30 %:lla vastaajista on alempi korkeakoulututkinto. Alla kuva koulutustasojen jakautumisesta kokonaisuudessaan.



Kuvio 1. Vastaajan koulutustaso.

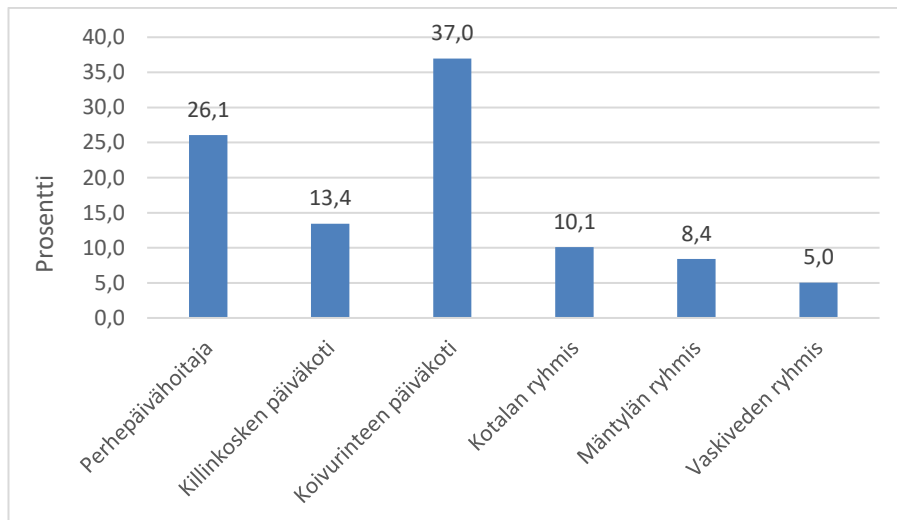
Vastaajista 53 % kertoo lapsensa olevan poikia ja 47 % vastaajien lapsista ovat tyttöjä. Sukupuolijakauma on siis tasainen. Myös vastaajien lasten iät jakautuvat melko tasaisesti. Eniten vastauksia kertyi 5- ja 7-vuotiaiden lasten huoltajilta. 1-vuotiaiden lasten osalta vastauksia kertyi vähintään, vain alle prosentti.



Kuvio 2. Lapsen ikä vuosina.

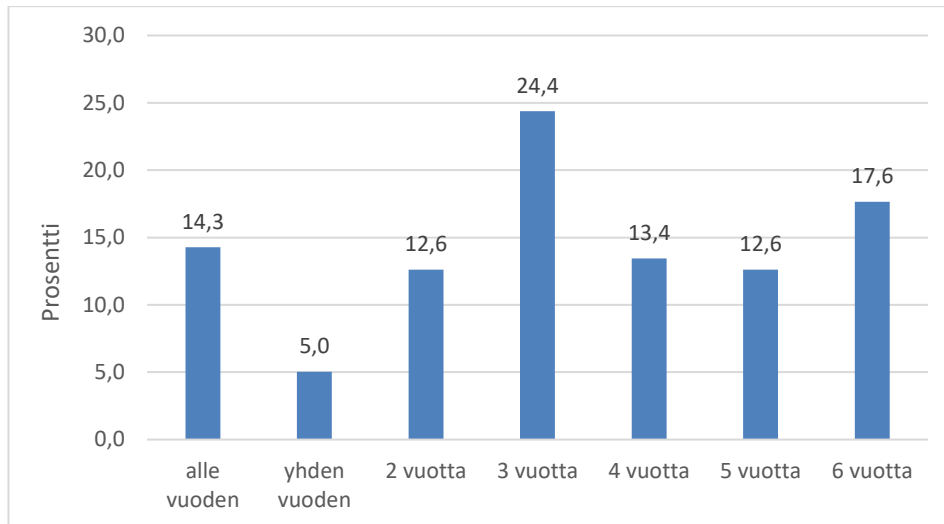
Vastaajista 61 % käyttää hoitomuotona kokopäivähoitoa, osapäivähoitoa käyttää 28 % ja 11 % vastaajien lapsista on koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnassa. Kun vertaillaan eri päivähoitopaikkoja, vastaajista eniten (37 %) ilmoittaa lapsensa olevan hoidossa Koivurinteen päiväkodissa. Tämän selittää se, että Koivurinteen päi-

väkoti on Virtain suurin päivähoitoyksikkö. Toiseksi eniten päivähoitopaikkoja tarjoaa perhepäivähoito ja vastaajista n. 26 % ilmoittaa lapsensa hoitopaikaksi perhepäivähoitajan. Vähiten (5 %) vastaajien lapsista on hoidossa Vaskiveden ryhmiksessä, mutta kyseinen ryhmäperhepäiväkoti onkin vain 12-paikkainen. Nämä prosentit muodostuivat, kun vastaajien määriä verrattiin yksiköittäin kokonaisvastaajamäärään. Varsinaiset vastausprosentit muodostuivat kuitenkin vasta kun verrattiin kyselyyn vastaajien määriä jokaisen yksikön silloiseen lapsilukuun. Vastausprosentit tulivat ilmi aiemmin tässä pääotsikossa.



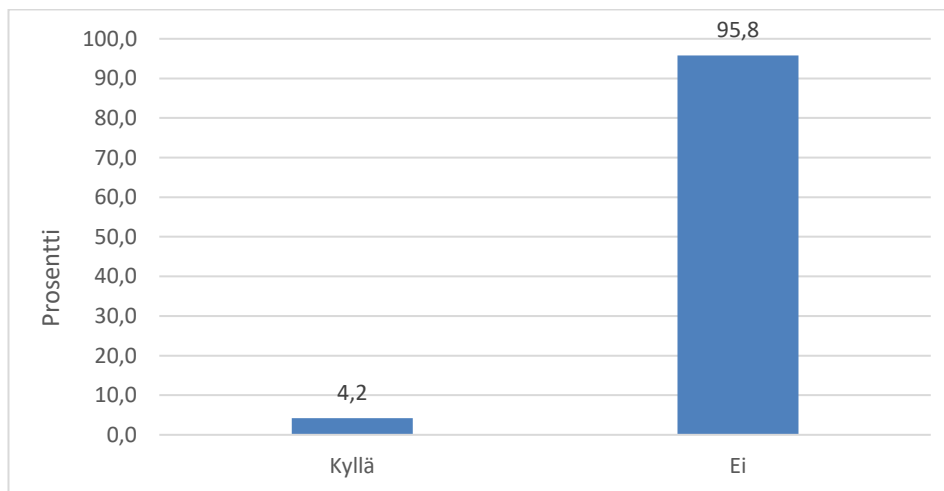
Kuvio 3. Lapsent päivähoitopaikka.

Vastaajista 52 % kertoo käyttäneensä Virtain varhaiskasvatuspalveluita aiemmin ja vastaavasti 48 % kertoo, ettei ole käyttänyt varhaiskasvatuspalveluita Virroilla ennen tämänhetkistä hoitopaikkaa. Vain 13 % vastaajista on käyttänyt varhaiskasvatuspalveluita jossain muualla ennen tämänhetkistä hoitopaikkaa. Vastaajista suurin osa on käyttänyt Virroilla varhaiskasvatuspalveluita jo useamman vuoden ajan. Yhteensä 80 % vastaajista on käyttänyt Virtain varhaiskasvatuspalveluita 2 vuotta tai kauemmin. Vuoden verrant palveluita on käyttänyt viisi prosenttia ja alle vuoden 14 %.



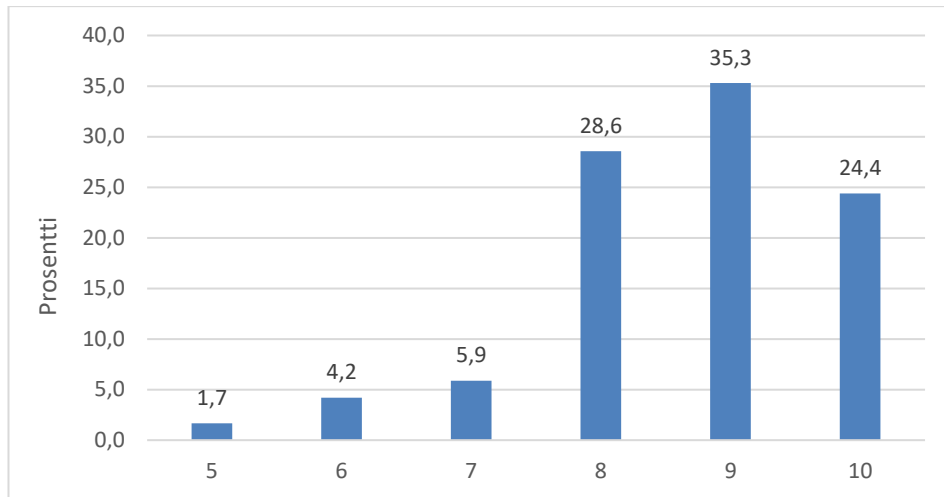
Kuvio 4. Varhaiskasvatuspalveluiden käytön kesto vuosina Virroilla.

Yksi taustakysymyksistä käsittelee lapsia, joilla on erityisen tuen tarpeita. Vastajista 4 % ilmoittaa, että heidän lapsellaan on erityisen tuen tarpeita fyysisen kehityksen, motoriikan, kielen tai kommunikoinnin alueella tai sosiaalisissa valmiuksissa.



Kuvio 5. Lapsella on erityisen tuen tarpeita.

Viimeisessä taustakysymyksessä kysyttiin, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat lapsensa saamaan varhaiskasvatukseen asteikolla 1-10. Vastaukset jakautuvat arvosanojen viisi ja 10 välille eli vastausvaihtoehtoja 1, 2, 3 tai 4 ei valinnut kukaan. Vaihtoehdot 8, 9 ja 10 keräsivät eniten vastauksia mikä kertoo siitä, että varhaiskasvatukseen ollaan yleisellä tasolla hyvinkin tyytyväisiä.



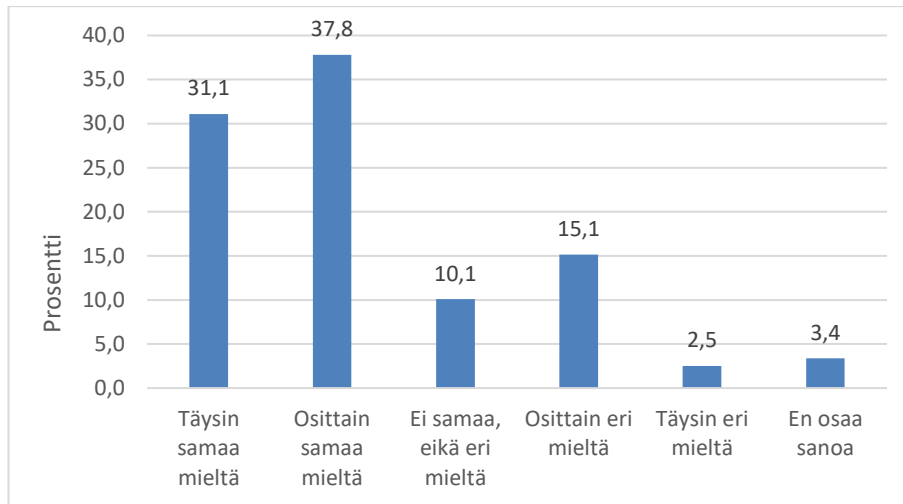
Kuvio 6. Tyytyväisyys varhaiskasvatukseen Virroilla asteikolla 1-10.

5.2 Riittävyteen ja saatavuuteen liittyvät tulokset

Riittävyys ja saatavuus eivät suoraan kuulu mihinkään laatutekijään, mutta ne ovat tärkeitä huomioida silloin kun silloin kun arvioidaan varhaiskasvatuksen laatua (Hujala ym. 1999, 81-85). Riittävyteen ja saatavuuteen liittyviä väittämiä oli kolme;

1. Sain tarpeeksi tietoa eri varhaiskasvatuspalveluista, niiden toiminnasta ja niihin hakemisesta.
2. Sain lapselleni toivomani päivähoitopaikan.
3. Sain lapselleni päivähoitopaikan riittävän nopeasti

Vastaajista 31 % on täysin samaa mieltä ja 40 % on osittain samaa mieltä siitä, että he saivat tarpeeksi tietoa eri varhaiskasvatuspalveluista, niiden toiminnasta ja niihin hakemisesta. Ei samaa, eikä eri mieltä oli 10 % ja osittain eri mieltä 15 %. 2,5 % on väittämästä täysin eri mieltä ja reilu 3 % ei osannut sanoa. Seuraavalla sivulla olevassa kuvassa näkyy, kuinka vastaukset tarkalleen jakautuivat.



Kuvio 7. Tiedon saanti eri varhaiskasvatuspalveluista, niiden toiminnasta ja niihin hakemisesta.

76 % vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että he saivat lapselleen toivomansa hoitopaikan. 11 % on asiasta osittain samaa mieltä. ”Ei samaa, eikä eri mieltä” -vaihtoehdon ja ”Täysin eri mieltä -vaihtoehdon valitsi yhteensä 6 % vastaajista. 8 % vastaajista on asiasta osittain eri mieltä.

Kolmas saatavuuteen ja riittävyyteen liittyvä väittämä koski päivähoitopaikan saamista riittävän nopeasti. 76 % vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että lapselle saatiin päivähoitopaikka riittävän nopeasti. 17 % on asiasta osittain samaa mieltä. Loput 7 % jakautuivat tasaisesti ”Ei samaa, eikä eri mieltä”, ”Osittain eri mieltä” - ja ”Täysin eri mieltä” -vastausvaihtoehtojen kesken. Prosentuaalisesti vastaajat ovat melko tyytyväisiä lapsen päivähoitopaikan järjestämiseen ja varhaiskasvatuspalveluista tiedottamiseen, mutta Vapaa sana -kohdassa muutama vastaaja tuo ilmi, ettei ole asiaan täysin tyytyväinen. Hoitopaikoissa ei ole paljoa valinnanvaraa ja suurin osa päivähoitopaikoista on jo täynnä. Lisäksi koetaan, että hoitopaikan järjestäminen ei ole ollut riittävän nopeaa ja lapsen hoito täytyi järjestää aluksi muulla tavoin.

Päivähoitopaikoissa on vähän valinnanvaraa, eikä valinnanmahdollisuutta lisää se että kaikki paikat on täynnä. (V6)

Hoitopaikan järjestämisessä on parannettavaa. Hoitopaikka järjestyi vasta kuukauden kuluttua, kun olimme hakemuksen jättäneet ja vasta sitten, kun otimme yhteyttä perhepäivähoidon ohjaajan sihtteeriin. Tätä ennen lasta hoisi osan päivästä isä ja osan päivää Vaari. (V28)

5.3 Puitetekijöihin liittyvien väittämien tulokset

Puitetekijöihin kuuluvat ihmissuhteiden pysyvyyteen, ryhmän koostumukseen sekä tiloihin eli fyysiseen ympäristöön liittyvät laatusеikat (Hujala ym. 2007, 162; Hujala & Fonsén 2011, 319).

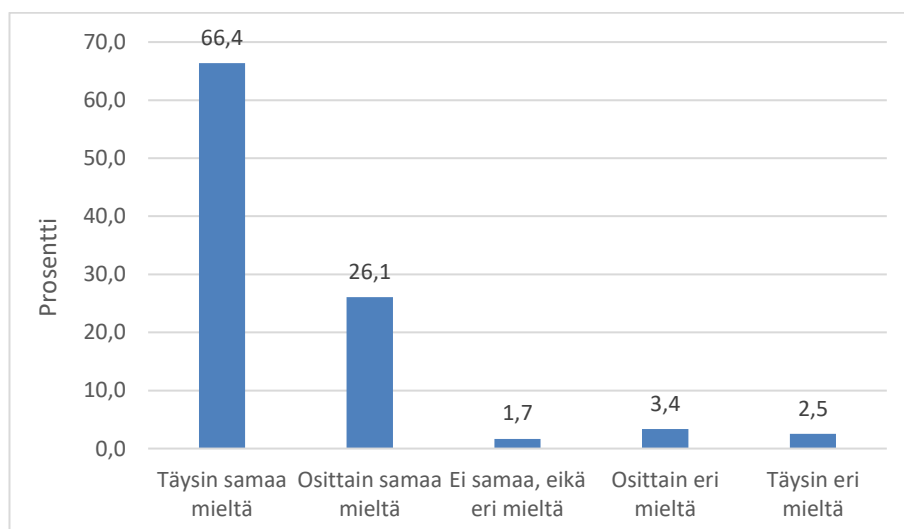
Ihmissuhteiden pysyvyyteen liittyi kolme väittämää;

1. Lapseni ryhmässä on pääsääntöisesti sama henkilökunta.
2. Lapseni ryhmä koostuu pääsääntöisesti samoista lapsista.
3. Lapseni varahoito järjestetään aina samassa paikassa.

66 % vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että lapsiryhmän henkilökunta on pääosin sama. 26 % vastaajista oli asiasta osittain samaa mieltä. ”Ei samaa, eikä eri mieltä”, ”Osittain eri mieltä” ja ”Täysin eri mieltä” -vastausvaihtoehdot keräsivät jokainen muutaman prosentin verran vastauksia. Vapaa sana -kohdassa kävi ilmi, että joissain päivähoitoyksiköissä henkilökunnassa on ollut paljon vaihtuvuutta.

Hoitajien vaihtuvuutta on ollut aivan liian paljon. (V12)

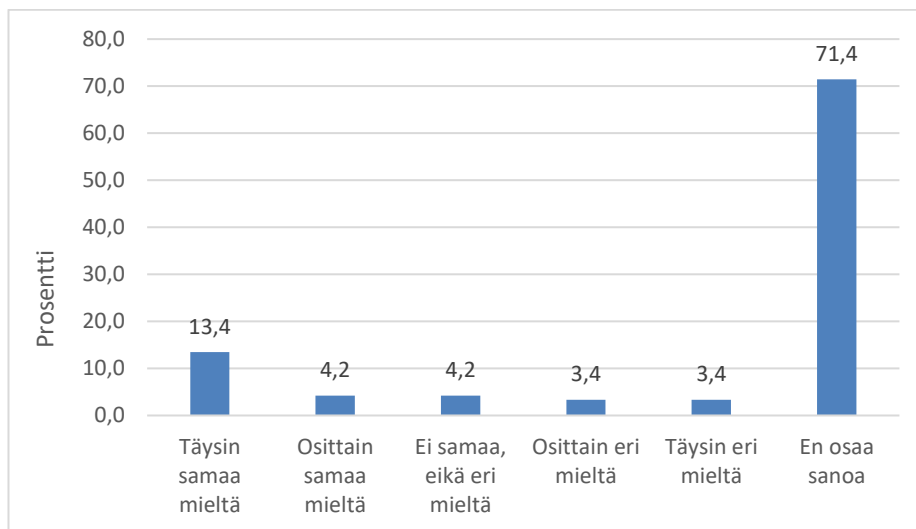
Moitteita ylisuuri ryhmäkoko, sosiaalisen median ahkera käyttö työaikana, sekä satunnaiset tuuraajat kesken päivän. (V36)



Kuvio 8. Lapsiryhmässä on pääsääntöisesti sama henkilökunta.

Suurin osa (70 %) vastaajista on täysin samaa mieltä myös siitä, että lapsiryhmässä on pääsääntöisesti samat lapset. 23 % on asiasta osittain samaa mieltä. Täysin eri mieltä asiasta ei ole kukaan vastaajista. Muut vastausvaihtoehdot eli ”Ei samaa, eikä eri mieltä”, ”Osittain samaa mieltä” sekä ”En osaa sanoa” keräsivät muutaman prosentin verran vastauksia.

Lasten varahoitoa koskeva väittämä keräsi eniten ”En osaa sanoa” -vastauksia. Ohjeena oli vastata ”En osaa sanoa”, mikäli varahoitojärjestelyt eivät koske vastaajan perhettä. Tulosten mukaan siis 71 % vastaajista ei tarvitse varahoitojärjestelyitä. Lopuista vastaajista 13 % on täysin samaa mieltä siitä, että varahoito järjestetään aina samassa paikassa. Osittain samaa mieltä on 4 % vastaajista, myös ei samaa, eikä eri mieltä on 4 % vastaajista. ”Osittain eri mieltä” - ja ”Täysin eri mieltä” -vastausvaihtoehdot keräsivät kumpikin 3 % vastauksista.



Kuvio 9. Lapsen varahoito järjestetään aina samassa paikassa.

Varahoitopaikkojen järjestämiseen liittyy kuitenkin muutama kommentti, joiden perusteella järjestelyjen toivottaisiin toimivan paremmin. Esimerkiksi sivukylillä on ymmärrettävästi vähemmän hoitopaikkoja, joten varahoito saatetaan joutua järjestämään lähellä keskustaa, jolloin välimatkat pitenevät. Työpaikka saattaa olla jopa päinvastaisessa suunnassa kotoa kuin hoitopaikka. Eräs huoltaja toi esiin, että varahoitopaikka on vaihtunut useita kertoja.

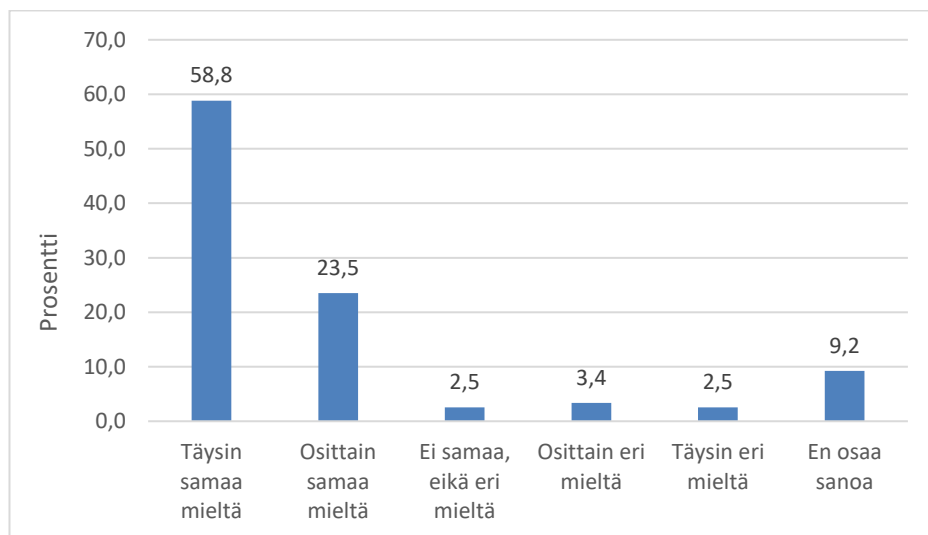
Varahoitopaikan suhteen toivoisin että olisi vaikka joku pph (perhepäivähoitaja) lähellä Killinkoskea. Jos asuu Killinkoskella ja käy vaikka Ähtärissä töissä ja varahoitopaikka on Virtain keskustassa niin menee turhan hankalaksi. (V14)

Varahoito ei toimi, paikka vaihtunut lukuisia kertoja parissa vuodessa. (V24)

Ryhmän koostumukseen liittyi myös kolme väittämää;

1. Lapsiryhmässä on pääsääntöisesti riittävä, asetusten mukainen henkilökunta koko aukioloajan. (Kysymysten yhteydessä lisätietoa oikeista suhdeluvuista.)
2. Mielestäni lapseni lapsiryhmä on kooltaan sopiva.
3. Lapsellani on lapsiryhmässään ikäistään leikkiseuraa.

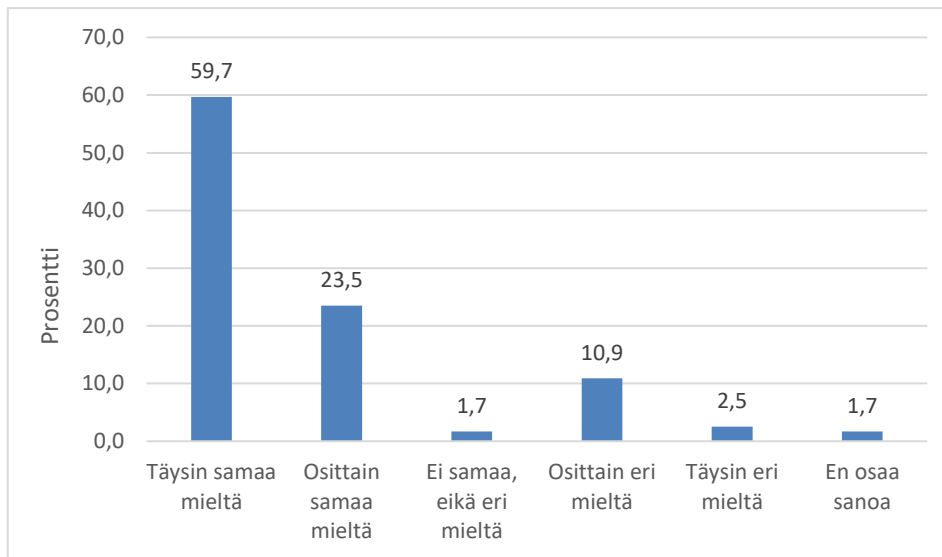
59 % vastaajista on täysin samaa mieltä, että lapsiryhmässä on tarpeeksi henkilökuntaa koko aukioloajan. 23,5 % kokee olevansa asiasta osittain samaa mieltä. Ei samaa, eikä eri mieltä asiasta on 2,5 %. Osittain eri mieltä on 3 % ja täysin eri mieltä 2,5 %. Pieni osa (9 %) vastaajista ei osannut sanoa, onko lapsiryhmässä pääsääntöisesti asetusten mukainen määrä henkilökuntaa.



Kuvio 10. Lapsiryhmässä on pääsääntöisesti riittävä, asetusten mukainen henkilökunta koko aukioloajan.

Lähes 60 % on täysin samaa mieltä lapsiryhmän kokoon liittyvästä väittämästä eli kokee ryhmän koon sopivaksi. Vajaa neljännes (23,5 %) on asiasta osittain samaa

mieltä. ”Ei samaa, eikä eri mieltä” -, ”Täysin eri mieltä” - ja ”En osaa sanoa” –vastausvaihtoehdot saivat jokainen muutaman prosentin vastauksista. Osittain ei mieltä asiasta on 11 %.



Kuvio 11. Lapsiryhmä on kooltaan sopiva.

Vapaa sana -kohdasta käy ilmi, että lapsiryhmän koko mietityttää huoltajia ja se näkyy myös ryhmän kokoa koskevan väittämän vastauksissa. Suurentuneet ryhmäkoot ovat selkeästi kiinnittäneet huoltajien huomion ja pienryhmätoimintaa pidetään varhaiskasvatuksessa tärkeänä.

Lapsiryhmät ovat liian suuria! (V7)

Kotalan ryhmiksen tilat ovat aivan liian pienet lasten lukumäärään nähden. (V12)

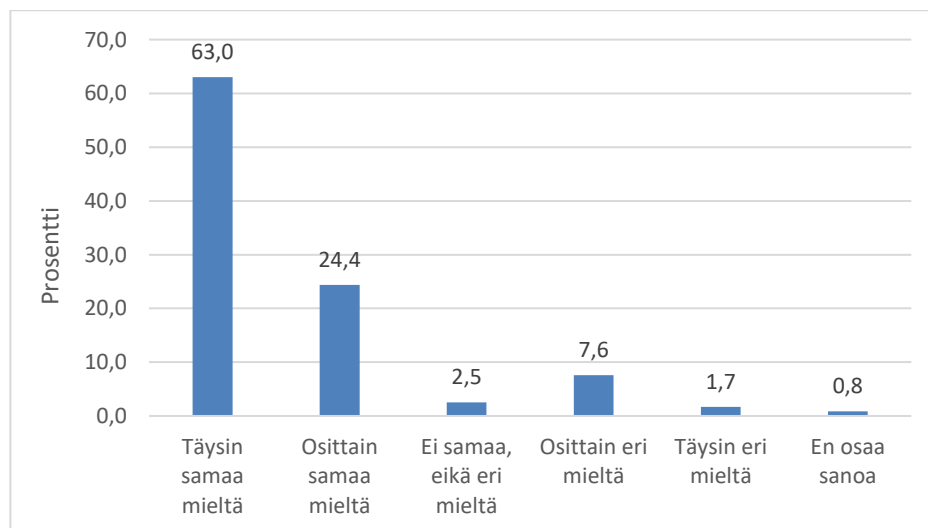
Ryhmäkoko suhteessa tilaan joskus mietityttää. Mutta olen kuullut että päiväkodissa isoa ryhmää jaetaan pienempiin ryhmiin. Iso plussa pienryhmiin panostamisesta. Mitä enemmän toiminta tapahtuu pienryhmissä, sitä laadukkaampaa on hoito ! (V37)

Vastaajat kokevat, että heidän lapsellaan on ryhmässä saman ikäistä leikkiseuraa. Täysin samaa mieltä vastaajista on 81 % ja osittain samaa mieltä 12 %. Loput 7 % vastauksista jakautuivat tasaisesti ”Ei samaa, eikä eri mieltä”, ”Osittain eri mieltä” ja ”Täysin eri mieltä” vastausvaihtoehtojen kesken.

Päivähoitopaikan tiloja eli fyysisistä ympäristöä koskevia väittämiä oli kyselyssä neljä;

1. Hoitopaikan sisätilat ovat turvalliset.
2. Hoitopaikan ulkoleikkimätilat ovat turvalliset.
3. Hoitopaikan tilat sopivat käyttötarkoitukseensa.
4. Hoitopaikassa on lapsille tarpeeksi kehitystasoa vastaavaa toimintaa ja leikkivälineitä.

Suurin osa vastaajista pitää varhaiskasvatuspaikan sisä- ja ulkotiloja turvallisina, koska lähes 70 % vastaajista ovat kummastakin väittämästä täysin samaa mieltä. Neljännnes vastaajista on sekä sisä- että ulkotilojen turvallisuudesta osittain samaa mieltä. Noin 3 % ei ole sisä- ja ulkotilojen turvallisuudesta samaa, eikä eri mieltä. Sisätilojen turvallisuudesta osittain eri mieltä on 3% ja ulkotilojen turvallisuudesta osittain eri mieltä on 5 %. Kukaan vastaajista ei ollut sisä- ja ulkotilojen turvallisuudesta täysin eri mieltä. Reilu 60 % vastaajista kokee, että hoitopaikan tilat ovat tarkoituksenmukaiset. Osittain samaa mieltä asiasta on neljännnes vastaajista. ”Ei samaa, eikä eri mieltä” vastaajista on 2,5 %, 7 % osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä 4 % vastaajista. Reilu 60 % vastaajista on täysin samaa mieltä myös kehitystasoa vastaavan toiminnan ja leikkivälineiden riittävydestä. Neljännnes (24,4 %) vastaajista on osittain samaa mieltä. Alla olevasta kuviosta näkyy, miten muut vastausvaihtoehdot jakautuvat prosentuaalisesti.



Kuvio 12. Hoitopaikassa on lapsille tarpeeksi kehitystasoa vastaavaa toimintaa ja leikkivälineitä.

Väittämien vastausten perusteella huoltajat ovat suhteellisen tyytyväisiä päivähoitopaikan tiloihin ja puitteisiin, mutta eriäviä mielipiteitä löytyy niin avoimen kysymyksenkin kohdalla. Mielestäni on täysin luonnollista, että tilojen toimivuus koetaan eri tavoin, koska Virroilla päivähoitoyksiköt ovat puitteiltaan erilaisia. Esimerkiksi Koivurinteen päiväkodin kiinteistö purettiin ja rakennettiin uudelleen kosteusongelmien vuoksi muutama vuosi sitten, kun taas ryhmikset toimivat vanhemmissa tiloissa, jotka eivät ole alun perin suunniteltu varhaiskasvatukseen totuttamiseen.

Puitteet ovat puutteelliset kun on rikkinäisiä ja vanhoja leluja, ei kunnollista kuivaus mahdollisuutta ulkovaatteille. vanhat ja kuluneet tilat. ei musiikki soittimia, henkilökunta tuo omiaan. Voisi olla esim. kosketinsoitin tai piano. (V5)

Olen erittäin tyytyväinen lapseni päivähoitopaikkaan. Tiloihin, sijaintiin ja henkilökunnan ammattitaitoon (V22)

Perheemme on ollut oikein tyytyväinen koivurinteen päiväkotiin, lapset mielellään hoitoon jää ja puitteet ovat erinomaiset ja oman ryhmän hoitajat empaattisia ja yhteistyökykyisiä. (V26)

5.4 Välillisiin tekijöihin liittyvien väittämien tulokset

Välillisiin tekijöihin kuuluu huoltajien ja varhaiskasvatuksen henkilökunnan sekä muiden tahojen välisen yhteistyön toimiminen, henkilökunnan osaaminen ja työyhteisön ilmapiiri (Hujala & Fonsén 2011, 319). Yhteistyöhön liittyi kyselyssä yhteensä yhdeksän väittämää;

1. Saan riittävästi tietoa lapseni hoitopäivän tapahtumista.
2. Henkilökunta arvostaa minua vanhempana ja kunnioittaa kasvatuseriaatteeni.
3. Saan henkilökunnalta riittävästi tukea eri kasvatustilanteissa.
4. Henkilökunnan ja minun välillä vallitsee keskinäinen luottamus.
5. Yhteistyö erityisopettajan kanssa toimii hyvin.
6. Yhteistyö puheterapeutin kanssa toimii hyvin.
7. Yhteistyö toimintaterapeutin kanssa toimii hyvin.
8. Yhteistyö fysioterapeutin kanssa toimii hyvin.

9. Saan henkilökunnalta riittävästi tietoa päivähoitoon liittyvistä ajankohtaisista asioista ja tulevista tapahtumista.

Puolet (48,7 %) vastaajista on täysin samaa mieltä ja reilu kolmannes (36,1 %) osittain samaa mieltä siitä, että he saavat riittävästi tietoa lapsen hoitopäivän tapahtumista. Osittain eri mieltä on 12 % vastaajista, mutta täysin eri mieltä vain vajaa prosentti. ”Ei samaa, eikä eri mieltä” -vastausvaihtoehdon valitsi 2,5 % vastaajista. . Vapaa sana -kohdassa eräs huoltaja tuo ilmi, että viestintää kodin ja hoitopaikan välillä pitäisi lisätä. Toinen huoltaja kertoo, että kyselyn kautta hän havahtui siihen, ettei kaikista lapsen hoitopäivään liittyvistä asioista tule keskustelua henkilökunnan kanssa.

Viestintää hoitopaikan ja kodin välillä tulisi parantaa. Hoitajien vaihtuvuus on suuri. Henkilökunta on ystävällistä, ruoka on hyvää ja hoitokaverit ovat kivoja. (V38)

Kysely osoitti itselle miten vähän tietää päivän tapahtumista hoidossa, molemmin puolista keskustelua voisi siis selvästi lisätä. (V16)

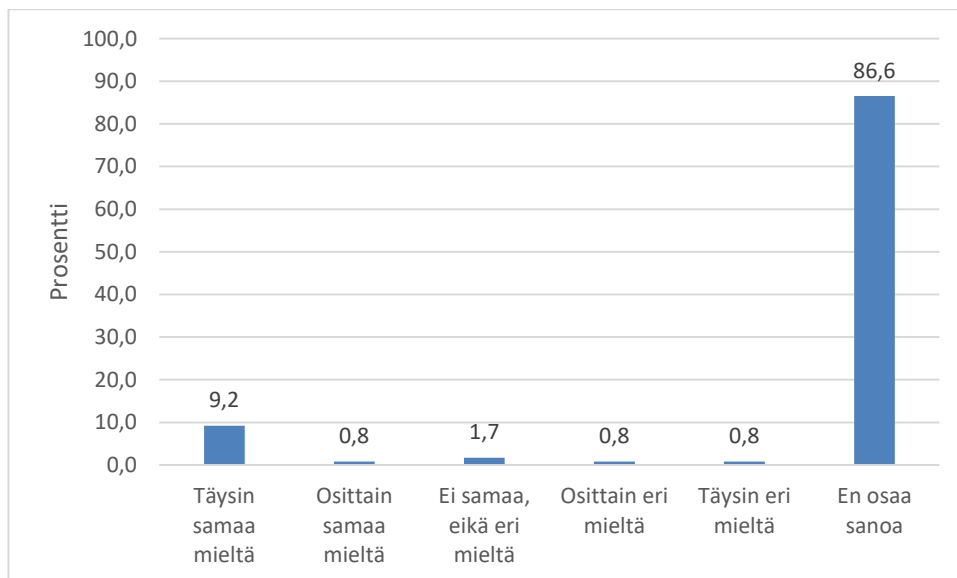
Puolet (52 %) vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että varhaiskasvatuksen henkilökunta arvostaa ja kunnioittaa huoltajia. Osittain samaa mieltä on reilu kolmannes (34,5 %). Väittämstä ei samaa, eikä eri mieltä on 8 prosenttia. Osittain eri mieltä on reilu prosentti ja taas täysin eri mieltä väittämstä on nelisen prosenttia vastaajista. Vain 44 % vastaajista kokee täysin, että henkilökunta antaa riittävästi tukea eri kasvatustilanteissa. Osittain samaa mieltä on 30 %. Vajaa 8 % ei osannut sanoa mitä mieltä asiasta on. ”Ei samaa, eikä eri mieltä” -vaihtoehdon valitsi 15 %. Osittain ja täysin eri mieltä asiasta on muutama prosentti vastaajista. Henkilökunnan ja huoltajien väliseen luottamukseen ollaan kuitenkin suhteellisen tyytyväisiä, sillä 66 % vastaajista on keskinäisen luottamuksen vallitsemisesta täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä on neljännes (25,2 %) vastaajista ja osittain eri mieltä taas vain 2,5 %. Ei samaa, eikä eri mieltä on 4 % ja mielipidettään ei osannut sanoa 2,5 % vastaajista. Täysin eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja. Vaikka väittämät osoittivat, että suurin osa huoltajista on tyytyväisiä perheen ja henkilökunnan vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön, mahtui joukkoon muutamien prosenttiyksiköiden verran eri

mieltä olevia. Myös Vapaa sana -kohdassa huoltajat toivovat, että huomiota kiinnitettäisiin esimerkiksi henkilökunnan asenteeseen ja siihen, miten henkilökunta kohtaa lapset ja aikuiset.

Vähän ystävällisempi asenne vanhempiin olisi toivottavaa. Aamulla tervehtiminen olisi suotavaa ja toki myös esimerkillistä käytöstä lapsille jotka tulevat vanhemman kanssa hoitoon. Ilonen vastaanotto voi pe-
lastaa kaikkien päivän. (V10)

Painottaisin sitä, että olisi tärkeää lasta kohtaan että otettaisiin vastaan aamuisin aidosti lämmöllä, varsinkin jos herkempi lapsi jolle hoitoon lähtö välillä aika vaikeaa. (V34)

Väitteet, jotka koskivat yhteistyön sujumista eri tahojen välillä keräsivät suurimmaksi osaksi ”En osaa sanoa”-vastauksia. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että suurin osa vastaajista ei tee yhteistyötä esimerkiksi terapeuttien ja erityisopettajan kanssa. Kyseisiin väittämiin vastasi ”En osaa sanoa” keskimäärin 87 % vastaajista. Seuraavaksi eniten vastauksia sai ”Täysin samaa mieltä”, vaikka prosentteja kertyikin jokaisen väitteen kohdalla alle 10. Alla oleva kuva havainnollistaa miten vastaukset jakautuvat kun arvioidaan huoltajien ja puheterapeutin välisen yhteistyön toimivuutta. Muut vastaavat väittämät jakautuvat prosentuaalisesti miltei samoin.



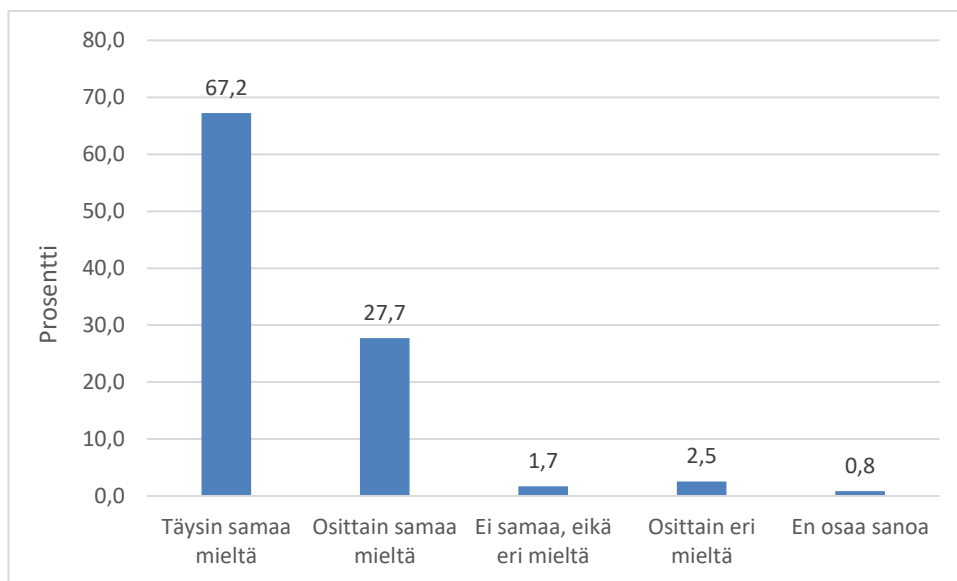
Kuvio 13. Yhteistyö puheterapeutin kanssa toimii hyvin.

64 % vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että he saavat varhaiskasvatuksen henkilökunnalta riittävästi tietoa varhaiskasvatukseen liittyvistä ajankohtaisista asioista ja tulevista tapahtumista. 29 % on väittämstä osittain samaa mieltä. Ei samaa, eikä eri mieltä on 3%, osittain eri mieltä vajaa prosentti, osittain eri mieltä 1,5 % sekä täysin eri mieltä myös 1,5 % vastaajista.

Henkilökunnan osaamiseen ja työyhteisöön liittyi kaksi väittämää;

1. Henkilökunta on mielestäni ammattitaitoinen ja asiantunteva.
2. Henkilökunnan työilmapiiri on myönteinen.

67 % uskoo henkilökunnan olevan täysin ammattitaitoinen ja asiantunteva. Osittain samaa mieltä on lähes 28 %. Ei samaa, eikä eri mieltä on vajaa 2 %. 2,5 % on osittain eri mieltä ja vajaa prosentti kokee, ettei osaa sanoa. Kukaan vastaajista ei ole asiasta täysin eri mieltä.



Kuvio 14. Henkilökunta on ammattitaitoinen ja asiantunteva.

Vapaa sana -kohdasta käy ilmi, että osa huoltajista selvästi arvostaa varhaiskasvatuksen henkilökuntaa ja heidän työpanostaan. Hoitajat tärkeitä koko perheelle, heiltä saa tukea ja heidän ammattitaitoonsa luotetaan.

Kiitos hoitajille jaksamisestanne :): Teette arvokasta työtä. (V19)

Henkilökunta on aivan ihana. Kunpa vain tietäisivät miten paljon merkitsevät meille ja erityisesti lapsille. Olen saanut tukea monessa asiassa

eikä aina edes liity lapsiin. On helppo mennä hoitopaikkaan sellaisena kuin on. (V20)

Henkilökunta on ammattitaitoista, iloista ja ystävällistä. (V5)

Vapaa sana -kohdasta löytyy myös vastaväite henkilökunnan ammattitaitoon ja ammatillisuuteen liittyen. Eräs huoltaja on kiinnittänyt huomiota siihen, ettei kaikilla työntekijöillä ole ammattipätevyyttä tai ammatillisuutta.

Osa työntekijöistä ammattitaitoista. Kaikilla ei ole ammattitaitoa tai ammatillisuutta. (V27)

Vastaajista 55 % kokee, että henkilökunnan työilmapiiri on myönteinen. Osittain samaa mieltä on vajaa kolmannes ja 6 % ei ole väittämistä samaa eikä eri mieltä. Osittain eri mieltä on tasan 5 % ja täysin samaa mieltä hieman alle prosentti. ”En osaa sanoa” -vaihtoehdon valitsi hieman yli 4 prosenttia vastaajista.

5.5 Prosessitekijöihin liittyvien väittämien tulokset

Prosessitekijöihin katsotaan kuuluvaksi perushoitoon, lapsilähtöiseen toimintaan, aikuisten ja lasten väliseen vuorovaikutukseen, lasten keskinäiseen vuorovaikutukseen sekä toiminnan suunnitteluun ja arviointiin liittyvät laatusikat (Hujala & Fonsén 2011, 319, 323). Perushoitoa käsitteli kyselyssä yhteensä 5 väittämää;

1. Päivähoidossa tarjotaan monipuolista ja terveellistä ravintoa.
2. Lapseni lepojärjestelyissä otetaan huomioon perheemme toiveet.
3. Lapseni on hoitopäivän aikana riittävästi ulkona.
4. Lapseni henkilökohtaiseen hygieniaan ja puhtauteen kiinnitetään riittävästi huomiota.
5. Asianmukaiseen pukeutumiseen kiinnitetään riittävästi huomiota.

64 % on täysin samaa mieltä siitä, että varhaiskasvatus tarjoaa lapselle monipuolista ja terveellistä ravintoa ja joka viides (20,2 %) on väittämistä osittain samaa mieltä. Ei samaa, eikä eri mieltä on 2,5 prosenttia. ”Osittain eri mieltä” -vaihtoehdon valitsi hieman yli 8 prosenttia vastaajista ja ”Täysin eri mieltä” -vaihtoehdon vajaa

prosentti. 4 % vastaajista ei osannut sanoa mitä mieltä on väittämästä. Vaikka väittämien vastusten perusteella lapselle tarjottuun ravintoon ollaankin tyytyväisiä, Va-paa sana -kohta osoittaa, että ravinnon suhteen ollaan huolissaan ravinnon tasosta ja monipuolisuudesta.

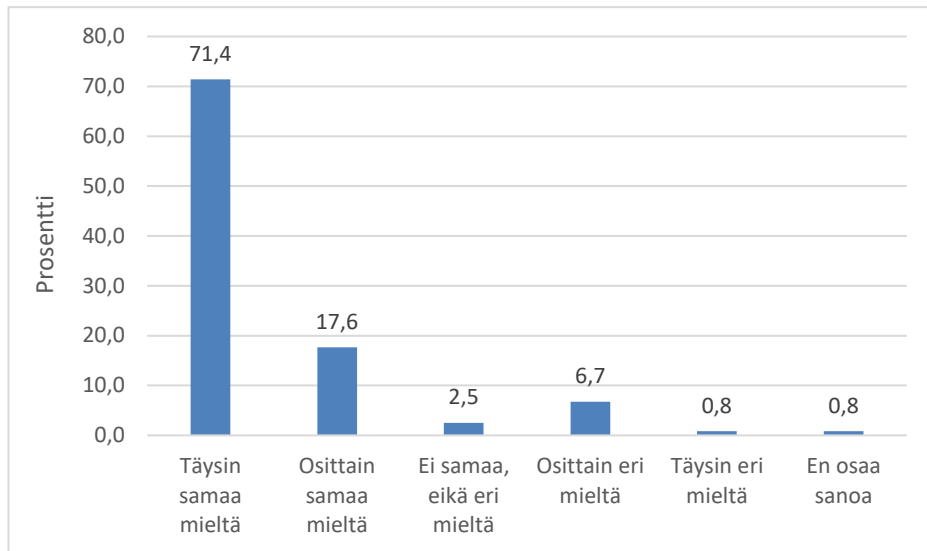
Jälkikäteen ajatellen olisin varmaan hakenut päiväkotiin. Päiväkodin toimintaa seuranneena olen huomannut, että erittäin hyvilläkin perhepäivähoitajilla varsinkin ravinnon taso voi olla paljon huonompi (hyvin sokerisia välipaloja ja piittaamattomuutta annostelussa) ja pedagogisesti toimintaa ei olla mietitty juurikaan. Mutta itsepä valitsimme, ja oli valinnallamme omat syynsäkin. (V1)

Hoidossa saadun ruuan monipuolisuus ja laatu myös mietityttää, tarjotaanko lapsille riittävästi hedelmiä ja kasviksia, makkara ja jauheliha ruokien tai sokeristen jogurtti tai lihapasteija välipalojen sijaan? Tietoa saa ainakin terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sivuilta. (V28)

Jonkinmoinen ruokalista perhepäivähoidosta olisi hyvä, tietäisi ettei kotona tarjota samaa ruokaa samana päivänä. Ja toki muutenkin olisi mukava tietää mitä hoidossa lapsi syö. (V18)

Vastaajista 61 % kokee, että lepojärjestelyissä otetaan täysin huomioon huoltajien toiveet ja osittain samaa mieltä on vastaajista 14 %. ”Ei samaa, eikä eri mieltä” - ja ”Osittain eri mieltä” -vastausvaihtoehdoista kumpikin keräsi 5 % vastauksista. Täysin eri mieltä väittämästä oli vain alle prosentti. 13 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään.

Perushoitoon liittyvistä väittämistä eniten ”Täysin samaa mieltä” -vastauksia keräsi ulkoilua koskeva väittämä. Vaihtoehdon valitsi 71 prosenttia vastaajista. Osittain samaa mieltä ulkoilun riittävydestä on 18 % vastaajista. Seuraavalla sivulla olevasta kuviosta käy ilmi, miten loput vastaukset jakautuivat.



Kuvio 15. Hoitopäivän aikana ollaan riittävästi ulkona.

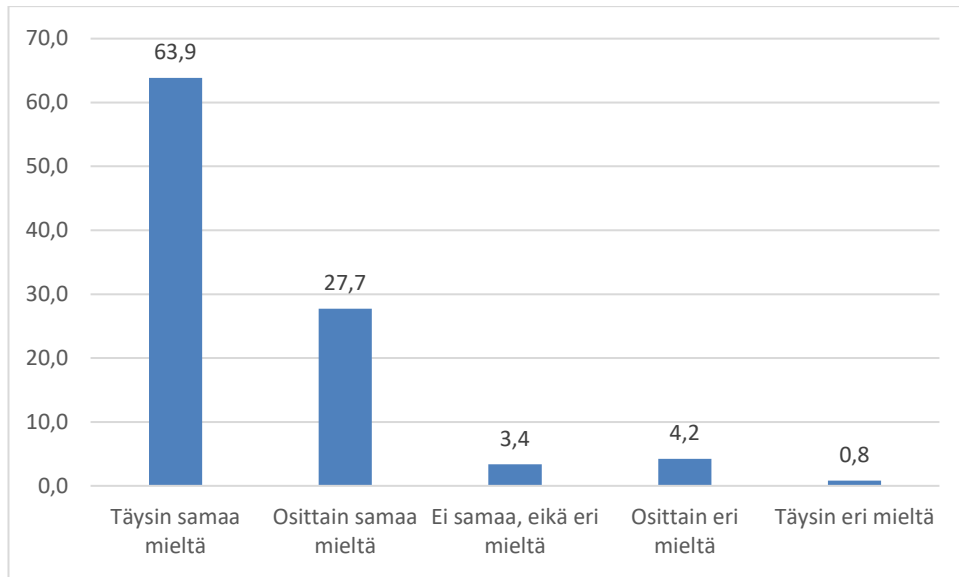
Vapaa sana -kohdasta käy ilmi, että osa vastaajista on sitä mieltä, että ulkoilua pitäisi olla päivähoitossa enemmän ja osa taas kokee, että sitä on jo nykyisin riittävästi. Ulkoiluun kaivattiin lisää vaihtelua esimerkiksi retkien ja erilaisten ulkopelien muodossa.

Kaikki muu on erinomaisesti, mutta ulkona pitäisi olla enemmän. (V4)

Ulkoilua on riittävästi, siihen voisi toki hieman lisätä vaihtelua esim. metsäretkellä käynti, palloja/mailoja leikkeihin yms. Voisiko kirjaston satutuntia hyödyntää? (V18)

70 % vastaajista kokee, että lapsen henkilökohtaiseen hygieniaan ja puhtauteen kiinnitetään riittävästi huomiota. Joka viides (19,3 %) on osittain samaa mieltä ja ei samaa, eikä eri mieltä vajaa 7 prosenttia. 2,5 % vastauksia keräsi sekä ”Osittain eri mieltä” - että ”En osaa sanoa” -vastausvaihtoehdot. Yksikään vastaaja ei valinnut ”Täysin eri mieltä” -vastausvaihtoehtoa.

Vastaajista 64 % on täysin samaa mieltä, että lapsen oikeanlaiseen pukeutumiseen kiinnitetään varhaiskasvatuksessa riittävästi huomiota. Osittain samaa mieltä kokee olevansa 28 % vastaajista. Ei samaa, eikä eri mieltä oli hieman yli 3 prosenttia. Osittain eri mieltä taas 4 prosenttia ja täysin eri mieltä alle prosentti. Kukaan vastaajista ei vastannut väittämään ”En osaa sanoa”.

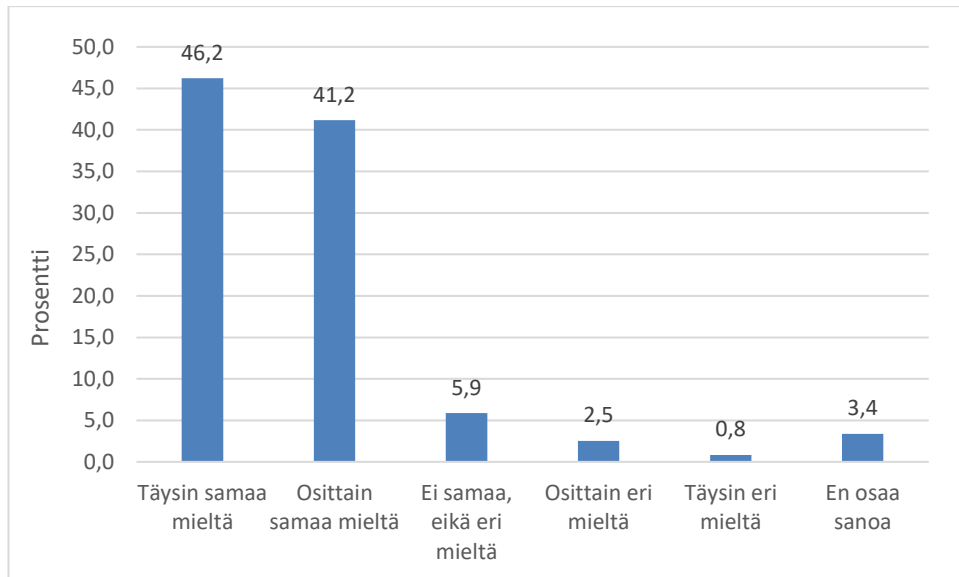


Kuvio 16. Asianmukaiseen pukeutumiseen kiinnitetään riittävästi huomiota.

Lapsilähtöisen toiminnan laadukkuutta arvioitiin kyselyssä viiden väittämän kautta;

1. Lapseni yksilölliset tarpeet, taustat ja toiveet otetaan huomioon päivähoiton arjessa ja toiminnassa.
2. Erityistä tukea tarvitsevien lasten kuntoutus järjestetään siten, että se on osa arjen luonnollisia tilanteita, joissa on muita lapsia mukana.
3. Lapseni tiedolliseen kehitykseen kiinnitetään riittävästi huomiota.
4. Lapseni taidolliseen kehitykseen kiinnitetään riittävästi huomiota.
5. Lapseni kaverisuhteiden kehittymiseen kiinnitetään tarpeeksi huomiota.

”Täysin samaa mieltä” - ja ”Osittain eri mieltä” -vastausvaihtoehdot keräsivät yhteensä 87 % vastauksista eli lapsen tarpeet, taustat ja toiveet otetaan huoltajien mielestä hyvin huomioon varhaiskasvatuksessa. 6 % ei ole väittämästä samaa eikä eri mieltä, 2,5 % on osittain eri mieltä ja alle prosentti täysin eri mieltä. Reilu 3 % vastaajista ei osannut sanoa mitä mieltä on väittämästä.



Kuvio 17. Lasten yksilölliset tarpeet, taustat ja toiveet otetaan huomioon päivähoiton arjessa ja toiminnassa.

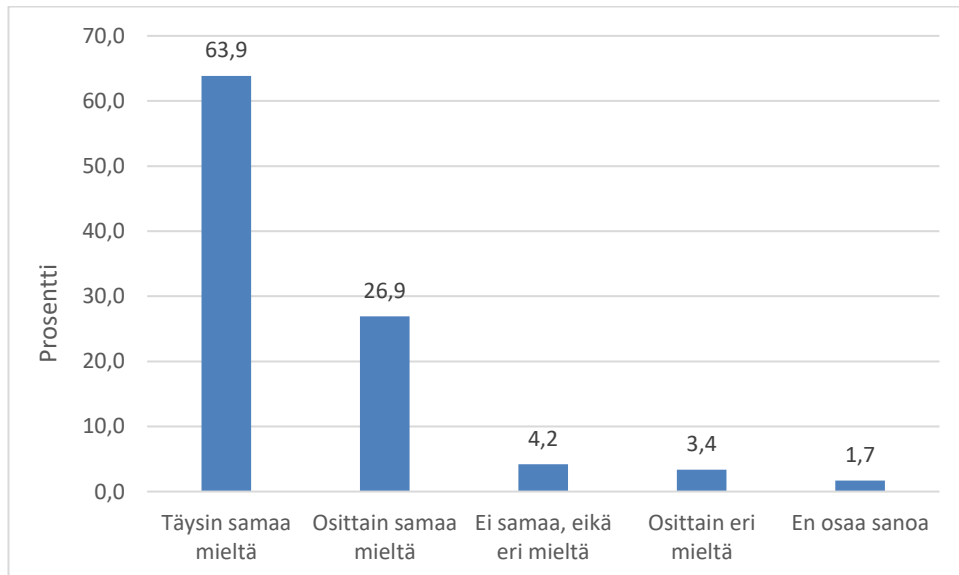
Lähes 70 % vastaajista ei osannut sanoa, miten erityistä tukea tarvitsevien lasten kuntoutus varhaiskasvatuksen arjessa järjestetään. Syynä voi olla se, etteivät huoltajat tiedä miten kuntoutus järjestetään, koska he eivät ole osallisena päivän toiminoissa. Täysin samaa mieltä väittämästä on 17 % ja osittain samaa mieltä vajaa 7 %. Ei samaa eikä eri mieltä on 6 % ja alle prosentti osittain eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja.

Lapsen tiedolliseen ja taidolliseen kehitykseen sekä kaverisuhteiden kehittymiseen liittyvät väittämät saivat samankaltaisia tuloksia. Jokainen väittämä keräsi eniten ”Täysin samaa mieltä” vastauksia: keskimäärin 52 prosenttia. Osittain samaa mieltä edellä mainituista väittämistä on keskimäärin 28 %. Ei samaa, eikä eri mieltä on väittämästä vaihdellen 8 – 13 % vastaajista. Keskimäärin 3 % valitsi vastausvaihtoehtokseen ”Osittain eri mieltä”. Täysin eri mieltä lapsen taidollisen kehityksen huomioinnista on alle prosentti, mutta tiedolliseen kehitykseen ja kaverisuhteiden kehittymiseen liittyvät väittämät eivät saaneet yhtäkään ”Täysin eri mieltä” – vastausta. ”En osaa sanoa” -vaihtoehtoa valitsi näiden kolmen väittämän kesken 6,5 prosenttia kaikista vastaajista.

Aikuisten ja lasten välisteen vuorovaikutukseen yhdistin kyselyssä 4 väittämää;

1. Koen, että henkilökunta on aidosti kiinnostunut lapseni asioista ja lastani kuunnellaan.
2. Lapseni saa päivähoitossa aikuisen läheisyyttä, hellyyttä ja ymmärtämystä.
3. Henkilökunnan suhtautuminen lapseeni on kunnioittava ja kannustava.
4. Henkilökunta puuttuu kiusaamistilanteisiin.

64 % vastaajista uskoo täysin, että varhaiskasvatuksessa ollaan lapsen asioista aidosti kiinnostuneita ja lasta kuunnellaan. Väitteestä osittain samaa mieltä oli reilu neljännes (26,9 %). 4 % ei ollut samaa, eikä eri mieltä ja vajaa 2 % ei osannut sanoa mielipidettään väitteestä. Osittain eri mieltä oli 3,5 %, mutta täysin eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja.



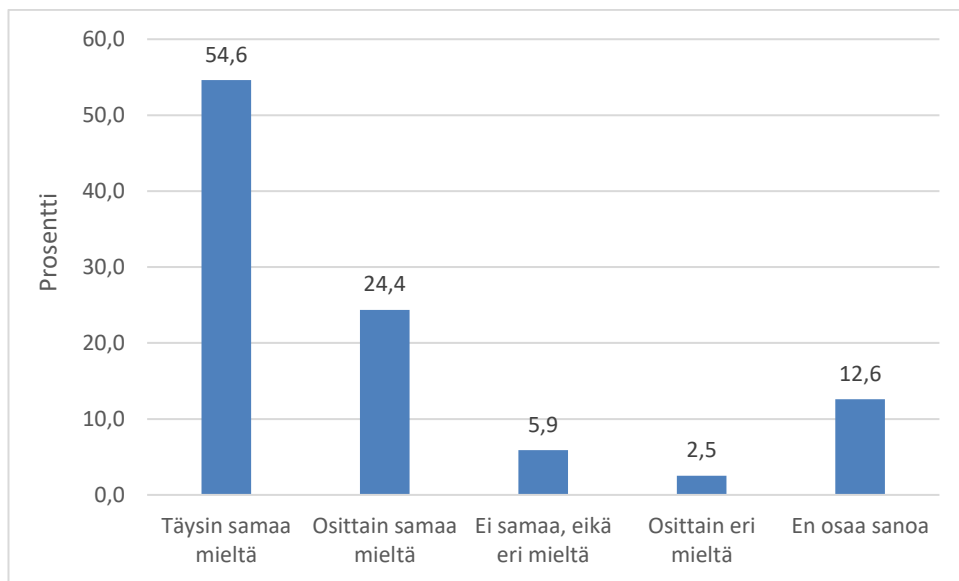
Kuvio 18. Henkilökunta on aidosti kiinnostunut lapsen asioista ja lasta kuunnellaan.

55 % vastaajista on täysin sitä mieltä, että lapsi saa varhaiskasvatuspaikassaan aikuisen läheisyyttä, hellyyttä ja ymmärtämystä. Vajaa kolmannes (29%) on asiasta osittain samaa mieltä. Väittämästä ei samaa, eikä eri mieltä kokee olevansa 9 %. Osittain eri mieltä ei ole yksikään vastaajista, mutta täysin eri mieltä on kuitenkin noin prosentin verran vastaajia. 6 prosenttia vastaajista vastasi väittämään ”En osaa sanoa”.

Henkilökunnan suhtautuminen lapseen 66 %:n mielestä kunnioittava ja kannustava. Vastaajista 26% on osittain samaa mieltä, ei samaa eikä samaa mieltä vajaa 7 % ja

täysin eri mieltä noin prosentti. ”Täysin eri mieltä” - ja ”En osaa sanoa” -vastausvaihtoehtoja ei valinnut kukaan.

Vastaajista 55 % kokee, että kiusaamistilanteisiin puututaan ja osittain samaa mieltä kiusaamiseen puuttumisesta on neljännes (24,4 %). Ei samaa, eikä eri mieltä on noin 6 % vastaajista ja reilu 12 % kokee, ettei osaa sanoa. 2,5 % on osittain eri mieltä, mutta kukaan ei valinnut ”Täysin eri mieltä” -vastausvaihtoehtoa. Alla oleva kuvio havainnollistaa vastauksien jakautumisen taulukkona.



Kuvio 19. Henkilökunta puuttuu kiusaamistilanteisiin.

Eräs vastaajista selventää Vapaa sana -kohdassa, että esimerkiksi kiusaamista koskevaan väittämään on ollut vaikea vastata, koska ei ole käynyt ilmi, että kiusaamista esiintyisi.

Joihinkin kysymyksiin vaikea vastata kun ei aina tiedä miten asiat menee. ei esim kiusaamisesta ole tullut tietoon että olisi ollut. (V5)

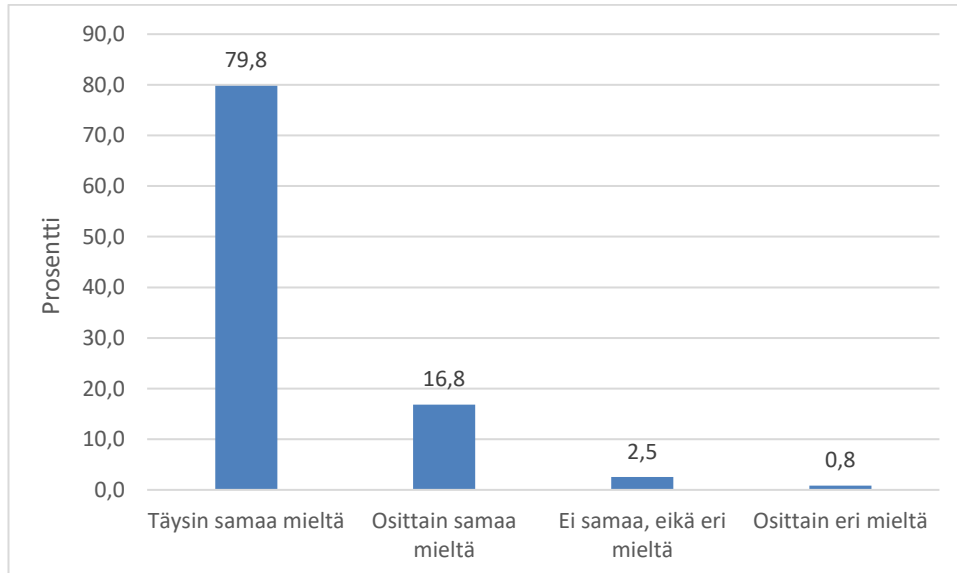
Lasten keskinäiseen vuorovaikutukseen liittyi kolme väittämää;

1. Henkilökunta ohjaa ja kannustaa lapsia keskinäiseen kanssakäymiseen.
2. Lapsellani on mahdollisuus omaehtoiseen leikkiin päivän aikana.
3. Lapsellani on päivähoitopaikassa kavereita.

61 % vastaajista on täysin sitä mieltä, että henkilökunta ohjaa ja kannustaa lapsia keskinäiseen kanssakäymiseen. Osittain samaa mieltä on 23,5 % ja osittain eri mieltä taas 1,7 %. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. ”Ei samaa, eikä eri mieltä” koee olevansa hieman alle 8 prosenttia ja ”En osaa sanoa” vastaavasti 6 prosenttia.

Vastaajista 68 % on täysin samaa mieltä siitä, että lapsella on hoitopäivän aikana mahdollisuus omaehtoiseen leikkiin ja osittain samaa mieltä on 21 %. Ei samaa, eikä eri mieltä on tasan 5 % ja 6 % vastaajista ovat niitä, jotka eivät osanneet sanoa. ”Osittain eri mieltä” - ja ”Täysin eri mieltä” -vastausvaihtoehdot jäivät ilman vastaajia.

Väittämä, jossa kartoitettiin, onko lapsilla hoitopaikassa kavereita, keräsi runsaasti ”Täysin samaa mieltä” – vastauksia. Liki 80 % vastaajista toteaa, että lapsella on hoitopaikassa kavereita. Osittain samaa mieltä väittämästä on 17 %. Ei samaa, eikä eri mieltä on 2,5 % ja osittain eri mieltä vajaa prosentti. Kuten alla olevasta kuvio-
stakin näkyy, väittämä ei kerännyt lainkaan ”Täysin eri mieltä” tai ”En osaa sanoa” vastauksia.



Kuvio 20. Lapsella on päivähoitopaikassa kavereita.

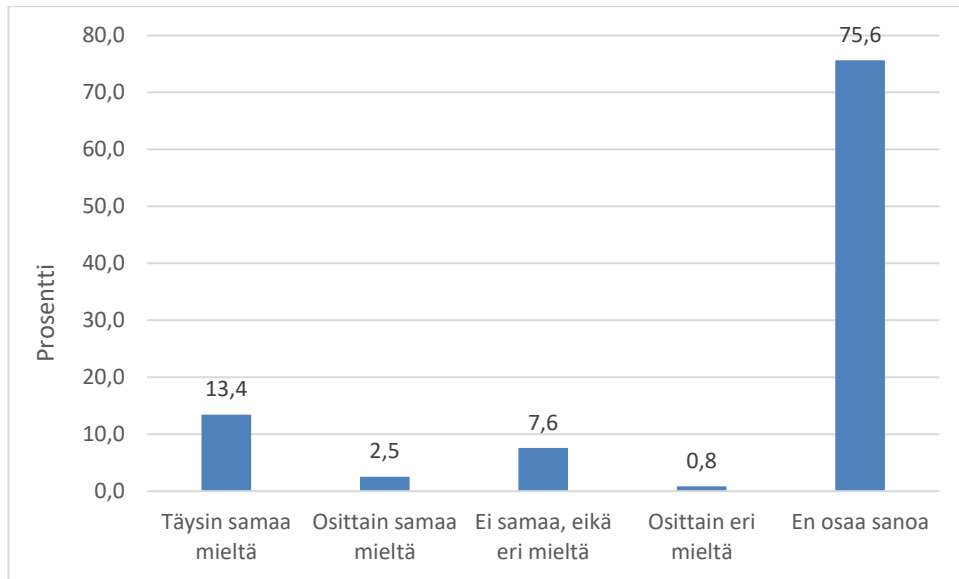
Varhaiskasvatuksen toiminnan suunnittelun ja arvioinnin laadukkuutta tutkittiin kolmen väittämän kautta;

1. Lapseni kasvatuksen, opetuksen ja hoidon toteuttamisen tueksi on laadittu varhaiskasvatussuunnitelma.
2. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle laaditaan toiminta- ja kuntoutussuunnitelma.
3. Suunnitelma/suunnitelmat päivitetään säännöllisin väliajoin ja samalla arvioidaan lapsen kehityksen, kasvun ja oppimisen edistymistä.

63 % vastaajista kertoo, että heidän lapselleen on laadittu varhaiskasvatussuunnitelma. Osittain tätä mieltä on 6 %. Ei samaa, eikä eri mieltä on 2,5 % ja reilu 12 prosenttia vastaajista kokee, ettei osannut vastata väittämään. Osittain eri mieltä on liki 8 % ja täysin eri mieltä hieman yli 8 %. Periaatteessa 100 % vastaajista pitäisi olla asiasta täysin samaa mieltä, koska varhaiskasvatustilain (L 19.1.1973/36) määrää, että päiväkodissa ja perhepäivähoidossa lapselle on laadittava varhaiskasvatussuunnitelma. Eräs huoltaja tuo ilmi, että suunnitelmaa ei ole laadittu sen vuoksi, että lapsi siirtyy pian toiseen hoitopaikkaan. Huoltaja kokee, että hoitopaikan vaihtumisen vuoksi varhaiskasvatussuunnitelma olisi entistä tärkeämpi tehdä.

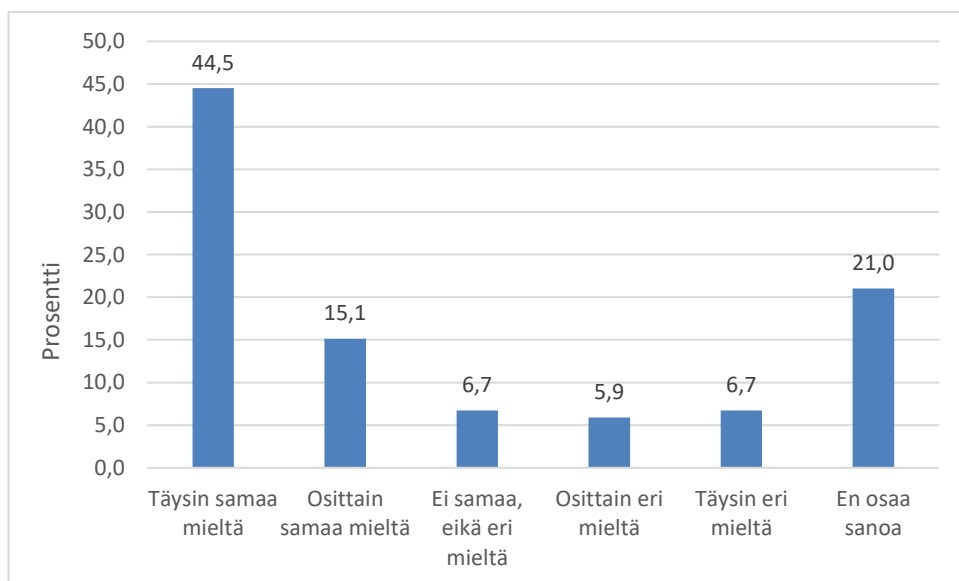
Perhepäivähoidossa ei tehdä varhaiskasvatussuunnitelmaa vaikka lapsi on ollut aiemmin hoidossa puoli vuotta ja nyt 4 kk samassa paikassa. Vanhempien toistuvien pyyntöjen takia se suostutaan nyt tekemään vaikka perhepäivähoidoista vastaavan henkilön mielestä se on turhaa, koska lapsi on enää 2 kk kyseisellä hoitajalla, sen jälkeen kuu-kauden varahoitopaikassa ja sen jälkeen menee uudelle hoitajalle. Luulisi, että silloin vasun teko olisi entistä tärkeämpää kun lasta heitellään hoitopaikasta toiseen. (V8)

Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle laaditaan toiminta- ja kuntoutussuunnitelma 13 %:n mielestä, osittain samaa mieltä on vain 2,5 %. Ei samaa eikä eri mieltä on reilu 7 % ja osittain eri mieltä vajaa prosentti. Kukaan ei valinnut vastausvaihtoehtoa ”Täysin eri mieltä”. Eniten (76 %) ääniä keräsi ”En osaa sanoa” -vastausvaihtoehto.



Kuvio 21. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle laaditaan toiminta- ja kuntoutussuunnitelma.

Vastaajista 45 % on täysin sitä mieltä, että lapsen varhaiskasvatussuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja silloin myös arvioidaan lapsen kehitystä, kasvua ja oppimista. 15 % vastaajista valitsi vastausvaihtoehtokseen ”Osittain samaa mieltä” ja 21 % valitsi ”En osaa sanoa”. Loput vastaukset jakautuivat tasaisesti kolmen jäljelle jääneen vastausvaihtoehdon kesken; 6,7 % on ei samaa eikä eri mieltä, 5,9 % osittain eri mieltä ja 6,7 % täysin eri mieltä.



Kuvio 22. Suunnitelma/suunnitelmat päivitetään säännöllisin väliajoin ja samalla arvioidaan lapsen kehityksen, kasvun ja oppimisen edistymistä.

Yllä oleva kuvio kuvastaa miten vastaukset jakautuvat. Myös tämän väittämän kohdalla vastaajien pitäisi olla yksimielisempiä, koska varhaiskasvatuslaki (19.1.1973/36) velvoittaa suunnitelman päivittämiseen.

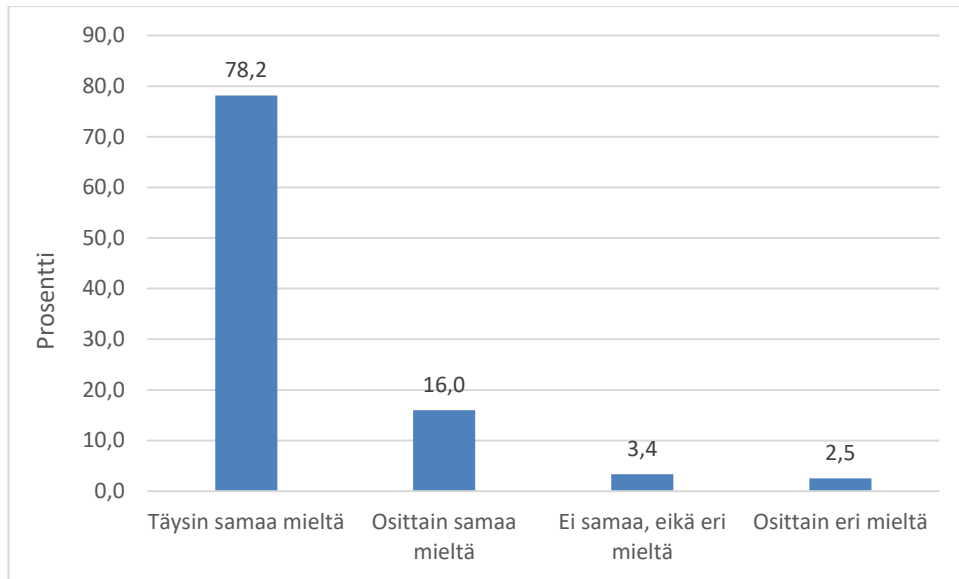
5.6 Vaikutustekijöihin liittyvien väittämien tulokset

Vaikutustekijät sisältävät lapsen viihtymisen varhaiskasvatuksessa ja hänen sieltä saamansa myönteiset kokemukset sekä vanhempien tyytyväisyyden (Hujala & Fonsén 2011, 321). Lapsen viihtymiseen ja myönteisiin kokemuksiin liittyi kolme väittämää;

1. Lapseni jää mielellään hoitopaikkaan.
2. Lapseni pitää päivähoitopaikan henkilökunnasta.
3. Lapseni kertoo päivähoidon asioista myönteisesti

67 % vastaajista tuo ilmi, että lapsi jää mielellään hoitopaikkaan ja osittain tätä mieltä on miltei neljännes (24,4 %). Ei samaa, eikä eri mieltä on 2,5 % ja osittain eri mieltä 6 %. Kukaan vastaaja ei ollut väittämästä täysin eri mieltä tai kokenut, ettei osaa sanoa.

Hieman yli 78 % vastaajista uskoo täysin, että lapsi pitää hoitopaikkansa henkilökunnasta. Osittain samaa mieltä väittämästä on 16 %. Alla olevasta kuviosta näkyy, että ”Ei samaa, eikä eri mieltä” – sekä ”Osittain eri mieltä” keräsivät vain muutaman prosenttiyksikön verran vastauksia. ”Täysin eri mieltä” - ja ”En osaa sanoa” -vastausvaihtoehtoja ei valinnut yksikään vastaaja.



Kuvio 23. Lapset pitävät päivähoitopaikan henkilökunnasta.

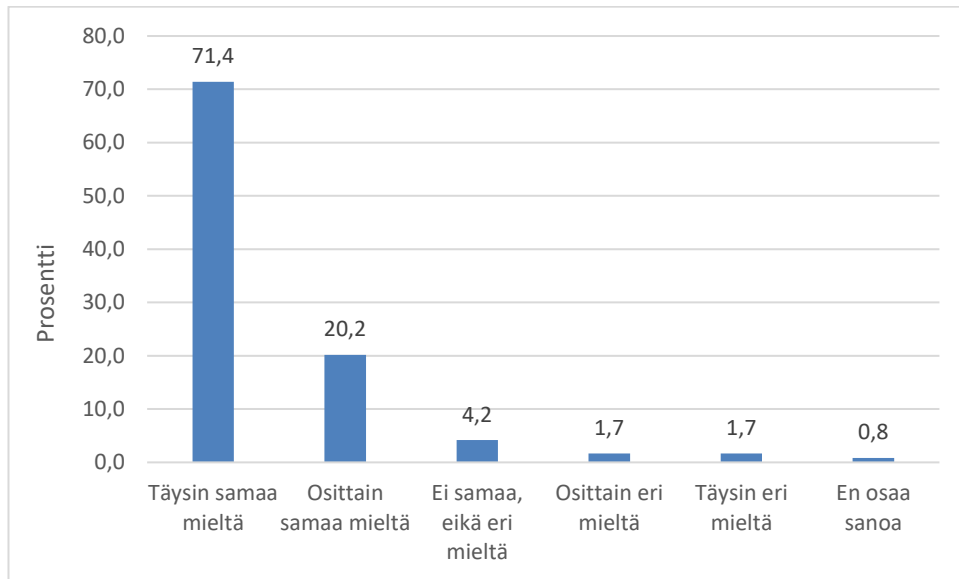
60 % vastaajista tuo ilmi, että lapsi puhuu varhaiskasvatukseen liittyvistä asioista myönteisesti. Osittain samaa mieltä on kolmannes (33,6 %) vastaajista ja osittain eri mieltä taas hieman alle 2 %. Ei samaa, eikä eri mieltä väittämästä on tasan 5 % vastaajista. ”Täysin eri mieltä” - ja ”En osaa sanoa” -vaihtoehdot eivät tämänkään väittämän kohdalla tulleet valituksi kertaakaan.

Viimeiset monivalintakysymykset käsittelivät vanhempien tyytyväisyyttä ja sitä korotettiin yhteensä viiden väittämän kautta;

1. Lapseni saa mielestäni laadukasta varhaiskasvatusta.
2. Lapseni hoitopaikka on järjestetty toiveidemme ja tarpeidemme mukaisesti.
3. Päivähoitopaikan aukioloajat vastaavat perheemme tarpeita.
4. Perheemme elämänarvot otetaan huomioon lapseni varhaiskasvatuksen toteuttamisessa.
5. Perheemme voi osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatuksen toteuttamiseen.

70 % vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että heidän lapsensa saavat laadukasta varhaiskasvatusta. Väittämästä osittain samaa mieltä on vajaa 22 %, ei samaa, eikä eri mieltä tasan 5 % ja osittain eri mieltä 2,5 %. ”En osaa sanoa” -vaihtoehtoa ei valinnut kukaan eikä väittämästä ollut täysin eri mieltä yksikään vastaajista.

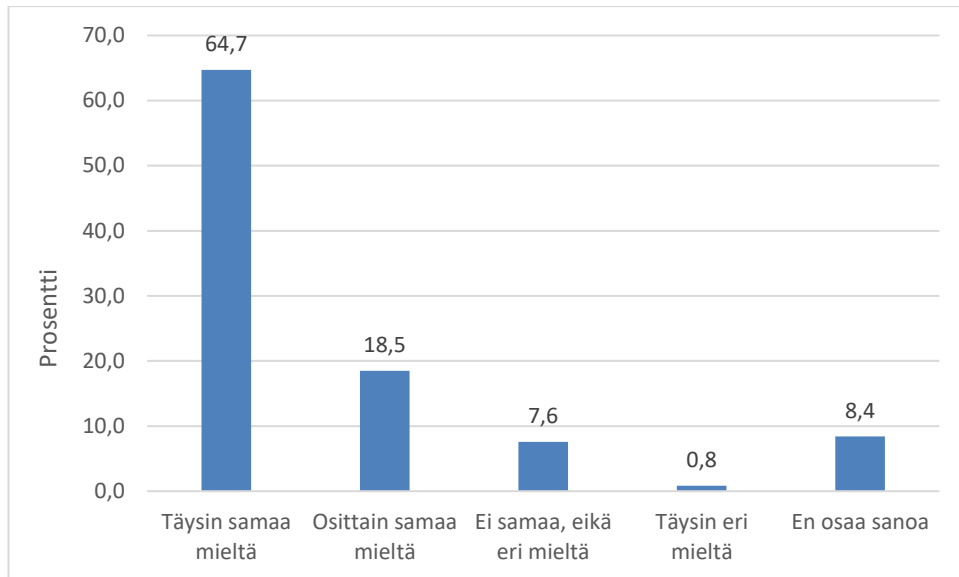
Seuraavan väittämän kohdalla jokainen vastausvaihtoehto on tullut valituksi. Kyseinen väittämä liittyy siihen, onko lapsen hoitopaikka järjestetty perheen toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Enemmistö (71,4 %) on valinnut vastausvaihtoehdon ”Täysin samaa mieltä” ja viidennes (20,2 %) on valinnut vaihtoehdon ”Osittain samaa mieltä”. Ei samaa, eikä eri mieltä on nelisen prosenttia vastaajista ja vajaa prosentti vastaajista ei osannut sanoa, mitä mieltä väittämästä on. ”Osittain eri mieltä” - ja ”Täysin eri mieltä” -vaihtoehdot saivat kumpikin 1,7 prosenttia kaikista vastauksista.



Kuvio 24. Lapsen hoitopaikka on järjestetty perheen toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

70 % vastaajista kokee, että hoitopaikan aukioloajat vastaavat täysin perheen tarpeita ja osittain näin kokee 21 % vastaajista. Nelisen prosenttia ei ollut asiasta samaa, eikä eri mieltä. Osittain eri mieltä on vajaa prosentti ja täysin eri mieltä reilu 3 %. Vajaa prosentti vastasi ”En osaa sanoa”.

Vastaajista 65 % on täysin samaa mieltä siitä, että perheen elämänarvot huomioidaan varhaiskasvatusta toteuttaessa. Osittain samaa mieltä on 18,5 %, mutta osittain eri mieltä ei ollut yksikään vastaajista. Ei samaa, eikä eri mieltä on hieman alle 8 % ja hieman yli 8 % taas ei osannut kertoa kantaansa. Täysin eri mieltä on vajaa prosentti.



Kuvio 25. Perheiden elämänarvot otetaan huomioon varhaiskasvatuksen toteuttamisessa.

Kyselyn viimeinen väittämä koski perheen mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatukseen. Väittämästä täysin samaa mieltä on 44,5 % ja osittain samaa mieltä 29 %. Noin 10 % ei ollut väittämästä samaa eikä eri mieltä. Osittain eri mieltä on nelisen prosenttia vastaajista ja täysin eri mieltä 3 prosenttia. Reilu 8 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa mitä mieltä on väittämästä.

Syksyllä 2015 Virroilla tehtiin varhaiskasvatukseen liittyen organisaatiomuutoksia ja samassa yhteydessä lakkautettiin perhepäivähoidon parityöskentely sekä Laakso tien ryhmäperhepäiväkoti. Alun perin tarkoitukseni oli toteuttaa asiakastytyväisyys kysely syksyn 2015 aikana, mutta päädyin siirtämään kyselyn toteuttamista tulevalle keväälle. Tiesin, että kyseiset muutokset ovat monille suuri pettymys ja arvioin, että muutokset saattaisivat vaikuttaneet liikaa tutkimustuloksiin. Reilussa puolessa vuodessa tilanne ehtisi todennäköisesti tasoittua niin, ettei tyytymättömyys muutoksiin hallitsisi liikaa asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia. Osasin kuitenkin olettaa, että tapahtumat jollain tapaa näkyisivät vastauksissa myöhemminkin. Pettymystä muutoksiin ei kohdisteta suoraan yhteenkään päivähoitoyksikköön vaan lähinnä Virtain kaupungin toimintaan. Parityöskentelyn olisi toivottu jatkuvan, koska huoltajat pitivät kyseistä järjestelyä onnistuneena. Tehdyt muutokset saattavat selittää sen, että vain 44,5 % on vaikuttamismahdollisuuksista täysin samaa mieltä.

Moni ilmeisesti kokee, ettei voi vaikuttaa ja osallistua tarpeeksi varhaiskasvatuksen toimintaan.

Lapseni hoitopaikka saa arvosanaksi 10+, mitä ei voi sanoa Virtain kaupungin toiminnasta. Virtain kaupunki tekee muutoksia kesken hoitovuoden esim. yrittäessään purkaa perhepäivähoitajien parityöskentelyn. (V11)

Parityöskentely on koettu erittäin onnistuneeksi järjestelyksi perhepäivähoidossa. Parityöskentelyn lakkauttaminen on suuri pettymys. (V15)

Henkilökunta toimii resursseissa hienosti, vaikka päättäjät sekoilevat hoitopaikkojen kanssa. (V17)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella varhaiskasvatuksen laatua huoltajien näkökulmasta kotipaikkakunnallani Virroilla. Asetin opinnäytetyölleni kaksi tutkimuskysymystä, joihin keräsin vastauksia huoltajille suunnatulla asiakastyytyväisyyskyselyllä. Tutkimuskysymykseni olivat seuraavat:

1. Miten lasten huoltajat arvioivat varhaiskasvatuksen laatua Virroilla?
2. Miten huoltajat kehittäisivät varhaiskasvatuksen laatua?

Kaiken kaikkiaan koen, että Virroilla huoltajat ovat suhteellisen tyytyväisiä lastensa saamaan varhaiskasvatukseen. ”Täysin samaa mieltä” ja ”Osittain samaa mieltä” – vastausvaihtoehdot keräsivät ehdottomasti eniten vastauksia, kun tarkastellaan kyselyn vastauksia kokonaisuudessaan. Useimpien väittämien kohdalla edellä mainitut kaksi vastausvaihtoehtoa keräsivät yhteensä 70 – 90 % kaikista vastauksista. Prosentuaalisesti katsottuna huoltajat olivat kaikista eniten tyytyväisiä perushoittoon, lapsiryhmän koostumukseen, lapsen viihtymiseen päivähoitossa sekä lasten keskinäiseen vuorovaikutukseen.

Vastausten analysointiin vaikuttaa se, mitä vastausprosenttia pidetään ihanteellisena. Riittääkö, että puolet vastaajista on väittämistä ”Täysin samaa mieltä” tai ”Osittain samaa mieltä” vai voidaanko asioita pitää laadukkaina vasta sitten kun lähemmäs 100 % vastaajista on väittämistä täysin samaa mieltä. Itse koen, että mikäli väittäjä on saanut yhteensä yli 80% ”Täysin samaa mieltä” ja ”Osittain samaa mieltä” -vastauksia, voidaan huoltajien ajatella olevan tyytyväisiä asiaan, jota väittäjä käsitteli. Mielestäni tärkeämpää on kuitenkin lähestyä tuloksia toisesta suunnasta ja tarkastella mitkä asiat keräsivät huoltajilta eriäviä mielipiteitä, vaikka niitä olisikin ollut vain muutaman prosenttiyksikön verran. Tein jokaiseen päivähoitoyksikköön omat erilliset raportit, joista saa mielestäni parhaiten selville mihin asioihin kussakin yksikössä on tärkeintä kiinnittää jatkossa huomiota. Jos jo muutama huoltaja vastaa väittämään ”Osittain eri mieltä” tai ”Täysin eri mieltä”, voidaan kyseistä väittämää koskevien asioiden suhteen tehdä jotakin toisin.

Nostan seuraavaksi esille muutamia huomioita, joita tein tuloksia tarkastellessa ja jotka itse koen merkittäviksi tutkimuskysymysteni kannalta. Vaikka suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä varhaiskasvatuspalveluiden tiedottamiseen, eriäviä mielipiteitä esiintyi kuitenkin jonkun verran. Itse tein sen huomion, että Virtain kaupungin internetsivuilla on suppeasti tietoa eri varhaiskasvatusyksiköistä. Esimerkiksi jokaisen päivähoitoyksikön lyhyt esittely internetsivuilla antaisi huoltajille mahdollisuuden tutustua eri yksiköihin ja kartoittaa oman perheen tarpeisiin sopiva vaihtoehto. Internetsivujen tai esimerkiksi yksikkökohtaisen Intranetin kautta voitaisiin tiedottaa yksikköä koskevista tapahtumista ja ajankohtaisista asioista.

Väittämästä, joka koski varahoidon järjestämistä aina samassa paikassa, kävi ilmi, että suurin osa vastaajista ei tarvitse tai käytä varahoitojärjestelyitä. Kuitenkin Va-paa sana -kohdassa kävi ilmi, että varahoitojärjestelyihin toivottiin sujuvuutta. Paikat esimerkiksi saattavat vaihdella paljon ja hoitopaikkojen sijainnit vaikeuttavat kulke- mista. Onko vastausprosentteihin voinut vaikuttaa varahoitojärjestelyjen toimimat- tomuus siten, että moni järjestää vastaavissa tilanteissa lapsille hoitopaikan itse, esimerkiksi sukulaisia apuna käyttäen ja siksi ilmoittaa vastauksessaan, ettei tar- vitse varahoitojärjestelyitä? Vastanneista 70 % ei käytä varahoitojärjestelyitä, joten varahoitoa käyttäviä on tämän perusteella 30 % vastaajista. Varahoitoa käyttävistä vastaajista 13 % piti varahoitojärjestelyitä täysin toimivana, joten tästä jäljelle jää- neet vastaajat ovat jollain tapaa tyytymättömiä järjestelyihin ja kaipaavat niihin muu- tosta. Varahoitojärjestelyiden toimivuus olisi tärkeää, koska pysyvät ihmissuhteet mahdollistavat sen, että kasvattaja tuntee lapsen, tunnistaa hänen tarpeensa ja pys- tyy vastaamaan niihin (Karikoski ja Tiilikka 2016, 85). Lapsen etu on, että hän saa olla tutussa ympäristössä, jonka hän kokee turvalliseksi.

Tuloksista kävi ilmi, että varhaiskasvatuksen henkilökuntaa ja heidän työpanostaan arvostetaan. Hoitajien ammattitaitoon luotetaan ja heiltä saadaan neuvoja kasva- tukseen liittyvissä asioissa. Osa huoltajista kokee, että tukea saa myös muissakin kuin varhaiskasvatusta koskevissa asioissa. Toimiva yhteistyö on merkittävä osa laadukasta varhaiskasvatusta, koska se edistää lapsen kasvua, kehitystä ja oppi- mista (Hujala ym. 1999, 99–103). Myös päinvastaisia kokemuksia löytyi ja osa huol- tajista koki, että henkilökunnan pitäisi kiinnittää huomiota siihen, miten kohdata huol-

tajat ja lapsi. Mikäli huoltaja kokee, ettei voi puhua avoimesti lapseen liittyvistä asioista tai ettei tule hyväksytyksi, on toimivan yhteistyön rakentuminen mahdotonta. Perheet ovat erilaisia, joten oleellista olisi löytää jokaiselle perheelle sopiva tapa tehdä yhteistyötä (Koivunen 2009, 151-152). Kodin ja hoitopaikan välinen yhteistyö on mielestäni asia, johon ei voi koskaan panostaa liikaa eikä sen tärkeyttä turhaan korosteta.

Henkilökunnan ilmapiirin koki myönteiseksi vain hieman yli puolet kaikista vastaajista ja jäinkin pohtimaan miksi näin koetaan. Tämänkin väittämän kohdalla yksikkökohtaisten raporttien tarkastelu antaa parhaiten suuntaa siitä, missä yksiköissä työyhteisön ilmapiiriin kannattaa kiinnittää huomiota. Vapaa sana -kohdassa tuotiin esille, että yksiköissä on hoitajien kesken vaihtuvuutta ja itsekin Virtain varhaiskasvatuksessa sijaistaneena tiedän tämän olevan totta. On selvää, että henkilökunnan vaihtuvuus vaikuttaa myös työilmapiiriin. On haastavaa luoda toimivaa ja tiivistä työyhteisöä, jos sen jäsenet vaihtuvat usein. Tämän kaltaiset muutokset ja niiden tuomat haasteet kuormittavat pysyvää henkilökuntaa ja voivat vaikuttaa työmotivaatioon. Sijaisia on kuitenkin käytettävä, jotta aikuinen-lapsi -suhdeluvut eivät ylitä pitkäkestoisesti.

Sijaisten käyttäminen vaikutti varmasti joltain osin myös siihen, kokevatko huoltajat varhaiskasvatuksen henkilökunnan ammattitaitoiseksi. Kuitenkin suurin osa (70 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että henkilökunta on ammattitaitoista ja asiantuntevaa, mutta myös ”Osittain eri mieltä” - ja ”Täysin eri mieltä” -vastauksia löytyi. Eräs huoltaja kommentoikin avoimeen kysymykseen, että osa henkilökunnasta on ammattitaitoista, ja osa taas ei. Uskon, että sijaisten käyttö selittää tätä siten, että ammattitaitoisia ja päteviä sijaisia ei ole aina mahdollisuus saada, joten käytetään sijaisia, jotka ovat resurssien puitteissa saatavilla. Monella sijaisella saattaa kuitenkin olla pitkäkin kokemus varhaiskasvatuksen parista, mutta varsinainen pätevyys työhön puuttuu.

Huoltajat ovat tyytyväisiä lapsensa saamaan perushoittoon, koska jokainen perushoittoa koskeva väittämä sai vähintään 60 % ”Täysin samaa mieltä” -vastauksia. Perushoittoon liittyvät väittämät keräsivät niukasti ”En osaa sanoa” -vastauksia, mikä kertoo todennäköisesti siitä, että väittämistä on ollut helppo olla jotain mieltä. Pe-

rushoidon onnistumista on suhteellisen helppo arvioida lapsen olemuksen ja toiminnan kautta. Mikäli perushoito ei toimi eli lapsen perushyvinvoinnista ei huolehdi, se saattaa näkyä esimerkiksi lapsen epähygieenisyytenä, toistuvana näläntunteena tai jatkuvana väsymyksenä. Eriävät mielipiteet perushoitoon liittyen, tulivat parhaiten esiin Vapaa sana -kohdassa. Jotkut huoltajat olivat huolestuneita ravinnon monipuolisuudesta. Tyytyväisyyttä ravintoon voitaisiin parantaa keräämällä lisää palautetta ja välittämällä palautteet ravinnosta vastaavalle keskuskeittiölle. Tämä tulee siis kyseeseen niiden hoitopaikkojen kohdalla, joissa on jakelukeittiö eli ruoka tuodaan muualta. Perhepäivähoidossa hoitaja voi myös keskustella huoltajien kanssa siitä, mitä he pitävät terveellisenä ja monipuolisena ravintona. Ravinnon lisäksi Vapaa sana -kohdassa pohdittiin ulkoilun riittävyttä. Osa koki, että ulkoilua pitäisi olla päivähoitossa enemmän ja toiset taas kokivat sen olevan jo nykyisin riittävää. Uskon, että erot ovat yksikkökohtaisia ja yksikkökohtaisia raportteja tarkastelemalla pystytään tarkemmin osoittamaan missä ulkoilua kaivataan lisää. Paikoissa, joissa ulkoilua ei ole riittävästi, olisi järkevää pohtia mistä se johtuu. Onko ulkoilualue esimerkiksi turvaton tai vailla virikkeitä? Onko kyse henkilökunnan halusta olla mieluummin sisätiloissa vai viihtyvätkö lapset paremmin sisällä?

Aikuisten ja lasten sekä lasten keskinäiseen vuorovaikutukseen liittyen haluan nostaa esiin kiusaamiseen liittyvän väittämän. Vastaajista vain 55 % koki täysin, että kiusaamiseen puututaan varhaiskasvatuksessa, vaikka mielestäni luvun pitäisi olla lähempänä 100 %:a, koska asiaan pitäisi suhtautua vakavasti. Lisäksi reilu 12 % koki, ettei osaa sanoa puututaanko kiusaamiseen. Voi toki olla, ettei kiusaamista joissain hoitopaikoissa juurikaan ilmene eikä asiasta siksi ole ollut puhetta. Kiusaaminen on kuitenkin viime vuosina yleistynyt ja sitä ilmenee lasten keskuudessa jo ennen kouluikää. Kiusaamista voi olla vaikea erottaa lapsille tavallisista riita- ja ristiriitatilanteista, mutta se olisi äärimmäisen tärkeää. Päivähoitossa kaikkein tavallisin kiusaamisen muoto on ulkopuolelle jättäminen, mutta myös fyysinen väkivalta, vallankäyttö ja haukkuminen ovat yleisiä. Kiusaamista on ehkäistävä ja siihen on ehdottoman tärkeää puuttua, koska kiusaamisella on lukuisia vaikutuksia lapsen kehitykselle, oli sitten kyseessä kiusaaja, kiusattu tai sivusta seuraaja. (Kiusaaminen alkaa jo päiväkodissa 2010.)

63 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että lapselle on laadittu varhaiskasvatussuunnitelma. Periaatteessa 100 % vastaajista pitäisi olla asiasta täysin samaa mieltä, koska varhaiskasvatuslaki (L 19.1.1973/36) määrää, että päiväkodissa ja perhepäivähoidossa olevan lapsen kasvatuksen, opetuksen ja hoidon toteuttamiseksi, on laadittava varhaiskasvatussuunnitelma. Tähän asiaan on jatkossa tärkeää kiinnittää huomiota, koska varhaiskasvatussuunnitelma on henkilökunnalle tärkeä työväline. Sen avulla koko henkilökunta on tietoinen lapsen vahvuuksista, tuen tarpeista ja häntä kiinnostavista asioista. Yhteisen suunnitelman kautta varhaiskasvatuksen henkilökunta pystyy toimimaan johdonmukaisesti lapsen kanssa ja huoltajien näkemykset huomioon ottaen. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 32–33.) Sen lisäksi suunnitelman päivittäminen ja sitä kautta lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen arviointi on tärkeää. Kyselyssä kuitenkin vain 44,5 % oli täysin samaa mieltä siitä, että suunnitelma päivitetään säännöllisin väliajoin.

Virtain varhaiskasvatuksen voidaan sanoa onnistuneen monissa asioissa ja vanhemmat ovat suhteellisen tyytyväisiä varhaiskasvatuksen kaikkiin laatutekijöihin, Kehitettävääkin löytyy, mutta mielestäni juuri kehityskohteiden löytäminen ja sitä kautta laadun parantaminen oli tutkimukseni tärkein tehtävä. Toivon, että asiakas-tyytyväisyyskyselyn tulosten ja yksikkökohtaisten raporttien myötä päivähoitoyksiköissä on ryhdytty kiinnittämään huomiota esiin nousseisiin asioihin.

7 POHDINTA

Tässä luvussa pohdin omaa opinnäytetyöprosessiani ja sitä, millainen kokemus opinnäytteen tekeminen on ollut. Lisäksi peilaan sosionomi (AMK) – kompetensseja opinnäytetyöni aiheeseen.

Oma opinnäytetyöprosessini on ollut pitkä, sillä aloitin opinnäytetyön työstämisen jo keväällä 2015. Tuolloin minulle tarjottiin mahdollisuutta toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely varhaiskasvatuksen laadusta Virtain kaupungissa. Tein opinnäytetyön suunnitelman ja aloin työstää asiakastyytyväisyyskyselyä. Syksyllä 2015 kyselylomake olisi ollut valmis käyttöönotttavaksi, mutta Virtain varhaiskasvatuspalveluissa tapahtuneiden muutosten vuoksi siirsin kyselyn toteuttamista keväälle 2016. Se tuntui luonteelta päätökseltä myös siksi, ettei minulla ollut opinnäytetyöni kanssa kiire, koska valmistumisen oli tuolloin määrä tapahtua vasta jouluna 2016. Kyselyn toteuttaminen sujui hyvin, vaikka sen eteen jouduinkin tekemään paljon töitä. Olen kiitollinen saamastani avusta ja onnistuneesta yhteistyöstä koko varhaiskasvatuksen henkilöstön kanssa. Ilman henkilöstön apua, esimerkiksi huoltajien sähköpostiosoitteiden kerääminen ja asiakastyytyväisyyskyselystä tiedottaminen olisi ollut mahdonta! Iso kiitos siis jokaiselle yhteistyötaholle. Kesään 2016 mennessä olin toteuttanut kyselyn ja koonnut siitä sekä yksikkökohtaiset raportit että yhteisen, kaikki yksiköt kattavan raportin. Kesä 2016 meni vuorotyötä tehdessä ja opinnäytetyö jäi vähemmälle huomiolle. Syksyllä 2016 opintoja ei ollut enää juurikaan jäljellä vaan syksyn opinnot koostuivat muutamasta kurssista ja opinnäytetyön loppuun saattamisesta. Syksyllä minulle tarjottiin kahden kuukauden sijaisuutta päiväkodista, kotipaikkakuntani Virtain naapurikunnasta. Halusin ottaa sijaisuuden vastaan, koska aikeenani oli muuttaa takaisin kotikunnalleni opintojen jälkeen ja ajattelin, että sijaisuudesta voisi mahdollisesti seurata lisää töitä. Halusin keskittyä täysillä uuteen työhöni ja päätin lykätä valmistumistani keväälle 2017. Onnekseni voin todeta tehneeni oikean ratkaisun, sillä syksyn sijaisuus johti uuteen sijaisuuteen samassa päiväkodissa ja työni jatkuvatkin kuluvan vuoden loppuun. Valmistumisen lykkäminen antoi minulle lisää aikaa opinnäytetyön työstämiseen ja olen saanut koota työn loppuun omassa tahdissani. Koska opinnäytetyöprosessini on ollut pitkä, on motivaatio ollut ajoittain hukassa eikä kirjoittamisintoa ole aina löytynyt. Koen oloni siis erittäin helpottuneeksi, kun pitkä prosessi on vihdoinkin päätymässä ja voin jättää opinnot hyvillä

mielin taakseni. Opinnäytetyöprosessi koettelee stressinsietokykyä ja taitoa hallita useita kokonaisuuksia samaan aikaan. Opintojen, opinnäytetyön ja työn yhdistäminen on ollut ajoittain haastavaa ja voimia vievää. Monen asian hallitseminen yhtäaikaisesti on kuitenkin tärkeä taito niin työelämässä kuin vapaa-ajallakin, joten koen saamani opit tarpeellisiksi.

Opinnäytetyön rajaaminen ja kiteyttäminen selkeäksi kokonaisuudeksi oli itselleni ajoittain haasteellista. Kun samaa asiaa on käsitelty pitkään ja pohtinut samoja ongelmakohtia, tulee omalle tekstille sokeaksi ja toisinaan on pitänyt muistutella itseään siitä, ettei lukija tiedä vielä kaikkea sitä mitä minä jo aiheestani tiedän. Hetkittäin tuntui, ettei aiheeni ole tarpeeksi laaja vaan se tarvitsee vielä jonkin lisänäkökulman ja toisinaan taas koin, että olenko käsitellyt asioita, jotka eivät ole edes opinnäytetyöni kannalta oleellisia. Esimerkiksi pohdin pitkään kolmannen tutkimuskysymyksen mahdollisuutta opinnäytetyössäni. Ajatuksenani oli vertailla omasta tutkimuksestani saatuja tuloksia Virroilla aiemmin tehtyihin asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksiin. Aiempien kyselyjen hankkiminen osoittautui kuitenkin oletettua haastavammaksi, koska edellinen kysely oli tehty silloin kun Virtain varhaiskasvatuspalvelut kuuluivat vielä perusturvan alle. Nykyään Virtain varhaiskasvatuspalvelut ovat sivistystoimen alaista toimintaa, eikä nykyisellä sivistystoimenjohtajalla ollut hallussaan edellisten kyselyjen tuloksia. Virroilla varhaiskasvatuksen laatua on seurattu TAK-arviointimenetelmän avulla, joten kyselyt olisivat todennäköisesti eronneet toisistaan. Kyselyistä olisi varmasti löytynyt yhtymäkohtia, mutta mahdollisimman realistisen ja todenmukaisen tuloksen kannalta kyselyjen samanlaisuus olisi ollut mielestäni tärkeää. Tulosten vertailu olisi voinut toimia, jos se olisi ollut opinnäytetyöni tarkoitus ja tavoite, tai jos olisin tehnyt oman kyselyni aiempien kyselyjen pohjalta. Toisaalta tulosten vertailu voisi olla myös mahdollisen jatkotutkimuksen aihe. Lopulta kuitenkin totesin, että opinnäytetyöstäni tulee turhan laaja, jos otan työhöni vielä kolmannen tutkimuskysymyksen. Näistä syistä päätin jättää kolmannen tutkimuskysymyksen kokonaan pois.

Työllistyminen varhaiskasvatukseen on ollut minulle selkeä tavoite jo yläasteikäisestä ja miltei kaikki saamani työkokemus onkin varhaiskasvatuksen parista. Ensimmäisen syy sosionomi (AMK) -koulutukseen hakemiselle oli lastentarhanopettajan

pätevyyden saaminen samassa yhteydessä. Harmikseni lastentarhanopettajan pätevyys jää kuitenkin saamatta, koska vuosina 2013 aloittaneiden opetussuunnitelma mahdollisti varhaiskasvatusopintojen suorittamisen vain osalle opiskelijoista. Varhaiskasvatusopinnot käytiin sektoriopintojen kautta ja jokaisella sektoriopintokokonaisuudella oli rajattu osallistujamäärä. Ilmoittautuminen eri sektorikokonaisuuksille tapahtui opiskelijasivujen kautta ja opiskelijat valittiin sektoreille ilmoittautumisjärjestyksessä siten, että nopeimmat ehtivät päästä haluamalleen sektorille. Toisena vaihtoehtonani oli vammaisuutta käsittelevä sektorikokonaisuus, johon onneksi pääsin. Vaikka en lastentarhanopettajan pätevyyttä sosionomiopinnoista saanutkaan, koen, että opintojeni kautta olen saanut paljon sellaisia oppeja ja taitoja, joita voin varhaiskasvatuksessa hyödyntää. Sijaisuuksien tekeminen on kuitenkin edelleen mahdollista ja halutessani voin laajentaa osaamistani ja jatkaa opiskelua myöhemmin.

Varhaiskasvatuksen laatuun perehtyminen on ollut hyödyllinen kokemus ja pystyn käyttämään saamiani oppeja jo nyt hyödyksi työssäni. Nykyään käsitän, kuinka monen eri asian summa laatu on ja tiedän, millaisiin asioihin laatua tarkastellessa täytyy kiinnittää huomiota. Koen, että olen kehittynyt varhaiskasvatuksen työntekijänä, koska laatua tutkiessani huomasin uusia tapoja, joilla voin vaikuttaa varhaiskasvatuksen laatuun. Kykenen myös tunnistamaan asioita ja seikkoja, jotka saattavat vaikuttaa laatuun ja laadun kokemiseen epäsuotuisasti. Sosionomi (AMK) – kompetensseissa tuodaan ilmi, että sosionomin kriittiseen ja osallistavaan yhteiskuntaosaamiseen kuulu analysoida juuri sellaisia rakenteita, jotka tuottavat epätasa-arvoa tai huono-osaisuutta (Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit 2016). Palveluja, jotka tuottavat edellä mainittuja asioita, ei voida pitää laadukkaina. Sosionomin tutkimukselliseen kehittämisosaamiseen kuulu reflektiivisen, tutkivan ja kehittävän työotteen sisäistäminen (Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit 2016). Juuri näiden työtapojen avulla sosionomi kykenee tunnistamaan laatuun vaikuttavia asioita, tutkimaan laatua tarkoituksenmukaisin keinoin ja tarvittaessa tekemään kehittämään palveluja laadukkaimmiksi.

LÄHTEET

- Child Care Quality. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Child Care Services Association. [Viitattu 17.4.2017]. Saatavana: <http://www.childcareservices.org/fs/finding/child-care-quality/>
- EU:n komission tiedonanto: Varhaiskasvatuksella parhaat mahdolliset lähtökohdat lasten tulevaisuudelle. 2012. Lastentarha 2/2012, 13.
- Haapsalo, T., Kirkkopelto, K. & Repo, L. 2016. Mun ja sun juttu!: Lasten sosiaalisten taitojen vahvistaminen kiusaamisen ehkäisyssä. Helsinki: Seurakuntien Lapsityön Keskus ry.
- Hakkarainen, P. 2008. Leikki ja leikin ohjaus varhaiskasvatuksessa. Teoksessa: Helenius, A. & Korhonen, R. Pedagogiikan palikat: johdatus varhaiskasvatukseen ja -kehitykseen. Helsinki: WSOY. 99-108.
- Hujala, E. & Fonsén, E. 2016. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa: Hujala, E. & Turja, L. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus. 314-327.
- Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, L. & Vartiainen, P. Oulun Yliopisto, Varhaiskasvatuskeskus . 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. 2. painos. Oulu: Oulun yliopistopaino.
- Hujala, E., Puroila, A-M., Parrila, S. & Nivala, V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Hyvinkää: T-Print.
- Iloa, leikkiä ja yhdessä tekemistä. Varhaisvuosien fyysisen aktiivisuuden suositukset. 2016. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2016:21. Saatavana: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75405/OKM21.pdf>
- Kalliala, M. 2009. Kato mua!: Kohtaako aikuinen lapsen päiväkodissa? Tampere: Gaudeamus.
- Karikoski, H. & Tiilikka, A. 2016. Eheä kasvunpolku – haaste yhteistyölle. Teoksessa: Hujala, E. & Turja, L. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus. 78-93.
- Kasvatuskumppanuus. 30.12.2014. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 22.3.2017.] Saatavana: https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/kasvatuskumppanuus

- Kiusaaminen alkaa jo päiväkodissa. 12.4.2010. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: Ilta-Sanomat. [Viitattu 11.5.2017.] Saatavana: <http://www.is.fi/kotimaa/art-2000000308590.html>
- Kiusaaminen päiväkodissa. Ei päivystä. [Verkkosivusto]. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. [Viitattu 23.3.2017] Saatavana: <https://www.mll.fi/kasvattajille/kiusaamisen-ehkaiseminen/kiusaaminen-paivakodissa/>
- Koivunen, P-L. 2009. Hyvä päivähoito: työkaluja sujuvaan arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus
- Komi, T. 2013. Puhutaan laadusta. Lastentarha 3/2013, 10-12.
- Kronqvist, E-L & Jokimies, J. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia Vaikuta vanhempi – selvityksestä. Raportteja 22/2008. Helsinki: Stakes.
- L 19.1.1973/36. Varhaiskasvatuslaki.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Neuvokas perhe. Ei päivystä. [Verkkosivusto]. Helsinki: Suomen Sydänliitto ry. [Viitattu: 22.3.2017]. Saatavana: <http://www.neuvokasperhe.fi/perhearki/uni>
- Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.
- Sinkkonen, J. 2005. Elämäni poikana. Porvoo: WSOY.
- Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. 29.4.2016. [Verkkojulkaisu]. Innokylä. [Viitattu 25.5.2017]. Saatavana: <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>
- Syödään yhdessä – ruokasuositukset lapsiperheille. 2016. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 4.3.2017]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129744/KIDE26_FI-NAL_WEB.pdf?sequence=1
- Työyhteisön ilmapiiri. Ei päivystä. [Verkkosivusto]. Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 15.4.2017]. Saatavana: <https://ttk.fi/index.phtml?s=133>
- Varhaiskasvatuksen liikunnan suositukset. 2005. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Opetusministeriö, Nuori Suomi ry. [Viitattu 4.3.2017]. Saatavana: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/113633/URN%3aNBN%3afi-fe201504225286.pdf?sequence=1>

- Varhaiskasvatus. 8.12.2015. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu 12.8.2016]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/varhaiskasvatuspalvelut>
- Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016. Määräykset ja ohjeet 2016:17. 2016. [Verkkajulkaisu]. Opetushallitus. [Viitattu 20.3.2017]. Saatavana: http://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf
- Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. [Verkkajulkaisu]. STAKES Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus - Oppaita 56. [Viitattu 24.2.2017]. Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77129/Varhaiskasvatussuunnitelmanperusteet.pdf?sequence=1>
- VASU2017. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Helsinki: Opetushallitus. [Viitattu 16.3.2017]. Saatavana: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/varhaiskasvatus
- Vilén, M., Vihunen, R., Vartiainen, J., Sivén, T., Neuvonen, S. & Kurvinen, A. 2006. Lapsuus: erityinen elämänvaihe. 1.-2.painos. Helsinki: WSOY.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi.
- Virolainen, A. 2014. Varhaiskasvatus arjen toimintana. Teoksessa: Häkkä, A., Kuokkanen, H. & Virolainen, A. Lapsen parhaaksi: lähihoitaja varhaiskasvattajana. Edita. 125-200
- Virtain kaupunki. 2017a. Sivistystoimenjohtaja. Jokinen, T. Opinnäytetyöstä. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Miira Sammatti. [Viitattu 10.4.2017].
- Virtain kaupunki. 2017b. Toimistosihteerin. Jouttijärvi, J. Opinnäytetyöstä. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Miira Sammatti. [Viitattu 17.5.2017].

LIITTEET

Liite 1. Sopimus opinnäytetyöstä

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

Liite 3. Esimerkki saatekirjeestä

LIITE 1 Sopimus opinnäytetyöstä

Seinäjoen ammattikorkeakoulu
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Sopimus opinnäytetyöstä

Opiskelijan tiedot

Nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Miira Sammatti

Yksikkö ja koulutusohjelma:

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö, Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyön ohjaaja

Nimi ja yhteystiedot:

Tiina Tiilikka

Toimeksiantajan / työn tilaajan / yhteistyöorganisaation edustaja

Nimi: Tuula Jokinen, Virtain kaupunki

Asema organisaatiossa: Sivistystoimenjohtaja

Yhteystiedot: _____

Opinnäytetyön alustava nimi / aihe: Asiakastyytyväisyyskysely päivähoiton laadusta

Opinnäytetyöhön kuuluvat tehtävät ja TKI-tavoitteet:

Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen ja laadun tutkiminen opinnäytetyössä

Opinnäytetyö tuottaa 15 TKI-opintopistettä (ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyö 30 op).

Opiskelija luovuttaa sovitusta opinnäytetyöhön sisällyvistä TKI-tehtävistään ___-sivuisen raportin toimeksiantajalle (myös opinnäytetyö sellaisenaan voi toimia raporttina).

Työn tekemisestä aiheutuvien kustannusten korvaaminen: _____

Arvioitu aika opinnäytetyön tekemiseen: ___ / ___ .20___ - ___ / ___ -20___

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja.

Opinnäytetyöni saa julkistaa Theseus-verkkokirjastossa (rasti ruutuun)

Päiväys: 12 / 2 .20 16

Miira Sammatti
Opiskelija

Miira Sammatti

Tiina Tiilikka
Ohjaaja

TIINA TIILIKKA

Tuula Jokinen
Toimeksiantajan edustaja

Tuula Jokinen

HUOM! Sopimukseen mahdollisesti liittyvistä tekijänoikeuksista ja muista erityisehdoista on sovittava erikseen kirjallisesti. Tätä sopimus pohjaa voi muokata tarvittaessa.

LIITE 2 Asiakastyytyväisyyskysely



Asiakastyytyväisyyskysely Virtain varhaiskasvatuksen laadusta

Rastita vastausvaihtoehdoista aina vain **yksi** vaihtoehto.

1. Kyselyyn vastaa lapsen

- isä
- äiti
- muu huoltaja
- huoltajat yhdessä

2. Vastaajan ikä

- alle 20-vuotias
- 20-29
- 30-39
- 40 tai yli

3. Vastaajan koulutustaso

Mikäli vastaatte kyselyyn yhdessä, valitkaa koulutustaso jomman kumman huoltajan osalta

- Peruskoulun tutkinto
- Toisen asteen tutkinto (ylioppilastutkinto tai ammatillinen perustutkinto)
- Alempi korkeakoulututkinto (kandidaatti tai ammattikorkeakoulututkinto)
- Ylempi korkeakoulututkinto (maisteri tai ylempi ammattikorkeakoulututkinto)
- Jatkotutkinto (liseniaatti tai tohtori)

4. Lapseni ikä vuosina

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8 tai enemmän



5. Lapsen sukupuoli

- tyttö
- poika

6. Lapseni hoitomuoto

- Kokopäivähoito
- Osapäivähoito
- Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta

7. Päivähoitopaikka

- Perhepäivähoitaja
- Killinkosken päiväkoti
- Koivurinteen päiväkoti
- Kotalan ryhmis
- Mäntylän ryhmis
- Vaskiveden ryhmis

8. Kauanko olette käyttäneet päivähoitopalveluita Virroilla?

- alle vuoden
- yhden vuoden
- 2 vuotta
- 3 vuotta
- 4 vuotta
- 5 vuotta
- 6 vuotta

9. Oletteko ennen tätä hoitopaikkaa käyttäneet päivähoitopalveluita Virroilla?

- Kyllä
- Ei



25. Vanhempien tyytyväisyys

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Lapseni saa mielestäni laadukasta varhaiskasvatusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapseni hoitopaikka on järjestetty toiveidemme ja tarpeidemme mukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päivähoitopaikan aukioloajat vastaavat perheemme tarpeita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perheemme elämänarvot otetaan huomioon lapseni varhaiskasvatuksen toteuttamisessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perheemme voi osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatuksen toteuttamiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Vapaa sana. Onko mielessänne asioita, joita haluatte vielä tuoda esille? (esim. kehut, moitteet, kehitysideat)



Kiitos vastauksestasi!

LIITE 3 Esimerkki saatekirjeestä

Saatekirje

Hyvät Vanhemmat,

olen kolmannen vuoden sosionomiopiskelija Seinäjoen Ammattikorkeakoulusta. Viime keväänä harjoitteluni yhteydessä minulle tarjottiin mahdollisuutta toteuttaa asiakastytyväisyyskysely Virtain varhaiskasvatuksen laadusta. Olen kotoisin Virroilta ja työskennellyt Virtain varhaiskasvatuksen piirissä niin sijaisena kuin työharjoittelijakin, joten varhaiskasvatuksen kenttä Virroilla on minulle jo ennestään tuttu.

Teen siis parhaillaan opinnäytetyötäni, jonka toteuttamisessa tarvitsen Teidän apuanne. Opinnäytetyöni tavoitteena on kartoittaa Virroilla varhaiskasvatuksen piirissä olevien lasten vanhempien näkemyksiä ja kokemuksia Virtain varhaiskasvatuksen laadusta. Haluan myös selvittää millaisia kehitystarpeita Virtain varhaiskasvatuksesta mahdollisesti löytyy.

Asiakastytyväisyyskyselyyn vastaaminen tapahtuu joko sähköisellä tai paperisella kyselylomakkeella. Ne vanhemmat, jotka halusivat vastata kyselyyn sähköisesti, ovat saaneet sähköpostiinsa linkin, joka ohjaa kyselyyn. Tämä paperinen versio kyselystä on täysin sama kuin sähköinen. Kyselyn mukana on palautuskirjekuori, jonne voitte laittaa täytetyn lomakkeen. Palauttakaa kirjekuori suljettuna lapsenne päivähoitopaikan henkilökunnalle.

Vastaamisen kannalta on tärkeää, että mikäli perheestänne useampi lapsi on Virtain varhaiskasvatuksen piirissä, vastaisitte kyselyyn jokaisen lapsen osalta erikseen. Jos tarvitsette lisää kyselylomakkeita, voitte pyytää niitä lapsenne päivähoitopaikan henkilökunnalta.

Vastaamalla asiakastytyväisyyskyselyyn Teillä on mahdollisuus vaikuttaa lapsenne varhaiskasvatuksen laatuun ja olla mukana varhaiskasvatuksen kehittämässä. Mitä enemmän vastauksia keräämme, sitä luotettavampia tuloksia saamme. Vastaaminen kyselyyn tapahtuu nimettömästi ja vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti, eettisiä tutkimusperiaatteita noudattaen. Vastaajaa ei pysty tuloksista jälkikäteen tunnistamaan ja vastausaineisto hävitetään asianmukaisesti kun opinnäytetyöni on valmistunut.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Vastaamisaikaa on **8.5.2016** asti.

Iso kiitos osallistumisestanne!

Yhteistyöterveisin,

Miira Sammatti, sosionomi (AMK) – opiskelija

Mikäli teillä ilmenee jotain kysyttävää, voitte laittaa minulle sähköpostia osoitteeseen miira.sammatti@seamk.fi ☺

