

LAADUKKAAN VARHAISKASVATUKSEN JÄLJILLÄ

Asiakastyytyväisyyskysely Haukiputaan kunnan päivähoitoalue 3 lasten
vanhemmille varhaiskasvatuksen laadusta

Sanna Siivola & Minna Veteläinen

Sosiaalialan koulutusohjelma
Lapsi- ja nuorisotyö
Sosionomi (AMK)

KEMI 2012

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Tekijät:	Sanna Siivola & Minna Veteläinen
Opinnäytetyön nimi:	Laadukkaan varhaiskasvatuksen jäljillä - Asiakastyytyväisyyskysely Haukiputaan kunnan päivähoitoalue 3 lasten vanhemmille varhaiskasvatuksen laadusta.
Sivuja (+liitteitä):	78 (+7)
<p>Opinnäytetyönkuvaus:</p> <p>Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää vanhempien tyytyväisyyttä lastensa päivähoiton laadusta Haukiputaan kunnan päivähoitoalue kolmella.</p> <p>Teoreettinen ja käsitteellinen esittely:</p> <p>Teoriaosuudessa käsittelemme päivähoiton ja varhaiskasvatuksen taustaa, sekä laatua ja laadunhallintaa sosiaalialalla ja varhaiskasvatuksessa. Käsittelemme teoriaosuudessamme myös varhaiskasvatuksen laadun arviointia.</p> <p>Metodologinen esittely:</p> <p>Opinnäytetyömme on kvantitatiivinen eli määrällinen. Opinnäytetyömme sisältää myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusotteen piirteitä, koska käytämme kyselyssämme avokysymyksiä. Opinnäytetyöhömmme liittyvän kyselyaineiston keräsimme sähköisen kyselyjärjestelmä webprobolin sekä kyselylomakkeiden avulla. Vanhemmat pystyivät vastaamaan kyselyyn internet osoitteessa tai vaihtoehtoisesti kyselylomakkeella, jonka sai päiväkodista.</p> <p>Keskeiset tutkimustulokset: Kerätyn aineiston perusteella voidaan todeta, että vanhemmat ovat tyytyväisiä päivähoiton laatuun Haukiputaan kunnan päivähoitoalue 3:lla.</p> <p>Johtopäätökset: Vanhemmat ovat suhteellisen tyytyväisiä kokonaisuudessaan päivähoiton laatuun. Kehityskohtia on kuitenkin havaittavissa.</p>	
Asiasanat: Varhaiskasvatus, päivähoito, laatu	

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Authors:	Sanna Siivola & Minna Veteläinen
Thesis title:	On the trail of quality early childhood education – A inquiry of the customers satisfaction with the quality of early childhood education to the parents of Haukipudas day care area 3.
Pages (of which appedix- es):	78 (+7)
<p>Thesis description: The purpose of our bachelor’s thesis is to find out, how satisfied the parents are with the quality of the day care in Haukipudas day care area 3.</p> <p>Theoretical summary: In the theoretical part we are going to handle the back grounds of a day care and early childhood education in Finland, quality and quality management in social services and early childhood education. The theoretical part we are also going to handle quality assessment in early childhood education.</p> <p>Methodological summary: Our bachelor’s thesis is quantitativea survey, but it also includes features of qualitative survey, because we used open questions the inquiry. The inquiry material we collected by a webprobol survey and questionnaires. The parents could answer the inquiry online or use traditional questionnaire, which the parents got from the day care center.</p> <p>Main results: Parents are mainly satisfied daycare`s quality on Haukipudas day-carearea 3.</p> <p>Conclutions: Parents are overall quite satisfied with the quality of day care. Points of development, however, can be noticeable.</p>	
Key Words: Early childhood education, quality, day care	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	7
2.1 Tutkimustehtävät.....	7
2.2 Tutkimus- ja analyysimenetelmät	7
2.3 Tutkimusjoukko ja prosessin kuvaus	8
2.4 Kuvaus tutkimuseettisistä periaatteista ja vallitsevasta tietosuojalainsäädännöstä.	9
3. PÄIVÄHOIDON JA VARHAISKASVATUKSEN TAUSTAA	12
4. KASVATUSKUMPPANUUS	17
5. LAATU JA LAADUNHALLINTA.....	20
5.1. Laatua ja laadunhallintaa sosiaalialalla.....	20
5.2. Laatua ja laadunhallintaa varhaiskasvatuksessa.....	23
6. VARHAISKASVATUKSEN LAADUN ARVIOINNISTA.....	26
6.1. Laadun arviointi	26
6.2. Varhaiskasvatuksen laatutekijät	27
6.2.1 Palvelutaso – riittävyys ja saatavuus.....	29
6.2.2 Puitetekijät	30
6.2.3 Välillisesti ohjaavat tekijät.....	31
6.2.4 Prosessitekijät.....	33
6.2.5 Vaikuttavuustekijät	35
7. TUTKIMUSTULOKSET	37
7.1. Vastaajien perustiedot	37
7.2 Palvelutaso	40
7.3. Puitetekijät	45
7.4. Välillisesti ohjaavat tekijät.....	52
7.5. Prosessitekijät.....	59
7.6. Vaikuttavuustekijät	64
8. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	70
9. POHDINTA	72
LIITELUETTELO	78

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää Haukiputaan päivähoitoalue 3 vanhempien tyytyväisyyttä päivähoidon laatuun. Opinnäytetyömme teoriaosio käsittelee laatua varhaiskasvatuksessa ja sosiaalialalla. Opinnäytetyömme keskittyy pääasiallisesti varhaiskasvatuksen laadun tarkkailuun. Nostamme työssämme esiin myös yleisesti laadun sosiaalialalla. Laatu on merkittävä tekijä sosiaalialalla, koska työskentelyn painopiste on asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Laatua tulee tarkkailla jatkuvasti, jotta voidaan tarjota asiakkaille heidän tarpeisiinsa vastaavaa palvelua. Varhaiskasvatuksen laatu voidaan jakaa viiteen eri tekijään; palvelutasoon, puitetekijöihin, välillisesti ohjaaviin tekijöihin, prosessitekijöihin ja vaikuttavuustekijöihin. Tarkastelemme opinnäytetyössämme varhaiskasvatuksen laatua näiden viiden eri tekijän kautta. Toteutimme opinnäytetyönämme asiakastyytyväisyyskyselyn varhaiskasvatuksen laadusta Haukiputaan päivähoitoalue 3 asiakkaille. Päivähoitoalueeseen kuuluu kolme päiväkotia. Alueella oli keväällä 2012 113 asiakasperhettä, joilla kaikilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn. Muo-
dostimme kyselyn kysymykset edellä mainittujen varhaiskasvatuksen laatutekijöiden pohjalta. Päivähoitoalue 3 voi hyödyntää kyselymme tuloksia varhaiskasvatusta kehitettäessä.

Halusimme tehdä opinnäytetyömme varhaiskasvatukseen liittyen, koska tarkoituksenamme on saada lastentarhanopettajan kelpoisuus. Mielestämme laaja teoreettinen työ varhaiskasvatukseen liittyen tukee tulevaa ammatillista osaamistamme. Syy siihen, miksi valitsimme teemaksi laadun tarkkailun, on siinä, että laadun mittaaminen ja sen arviointi tulee olemaan jatkuvaa sosiaalialalla. Laadun merkitystä korostetaan jatkuvasti ja sen kehittämisen tulisi olla lähes osa arjen työtämme. Lopullinen ajatus opinnäytetyömme tarkasta aiheesta tuli varhaiskasvatuksen opettajaltamme, joka ehdotti meille asiakastyytyväisyyskyselyä Kemin kaupungin päivähoidon laadusta. Koimme kuitenkin, että koko Kemin kaupungin päivähoidon asiakasmäärä oli liian suuri opinnäytetyön laajuuteen nähden. Näin ollen päädyimme kysymään tutkimuslupaa kotikuntamme Haukiputaan päivähoitoalue 3:lta. Alueen päivähoitonsuunnittelija Marjo Teräs kiinnostui ehdottamastamme aiheesta ja halusi toteuttaa kyselyn yhteistyössä.

Opinnäytetyömme on kvantitatiivinen eli määrällinen. Työmme saa myös laadullisen tutkimusotteen piirteitä kyselymme avokysymysten myötä. Teoriaosuudessa tarkaste-

lemme varhaiskasvatusta ja päivähoitoa, näiden taustaa sekä sosiaalialan ja varhaiskasvatuksen laatua. Tarkastelemme myös varhaiskasvatuksen laadun arviointia. Halusimme pitää opinnäytetyömme mahdollisimman tarkkaan rajattuna, että lukijan on helpompi sisäistää informaatiota laatua ja varhaiskasvatusta läheisesti käsittelevästä tekstistä.

2. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

2.1 Tutkimustehtävät

Tutkimustehtävänämmä on selvittää Haukiputaan kunnan päivähoitoalue 3. lasten vanhempien näkemystä varhaiskasvatuspalveluiden laadun toteutumisesta varhaiskasvatukseen asetettujen laatutavoitteiden pohjalta. Toisena tutkimustehtävänämmä on tuoda esiin vanhempien konkreettisia mielipiteitä varhaiskasvatuksen toteuttamisesta. Päivähoitoalueeseen kuuluu kolme päiväkotia; Hukanpesän, Proomupuiston ja Aseman päiväkodit. Opinnäytetyömme tarkoituksena on nostaa esille niitä asioita, jotka ovat vanhempien mielestä hyvin ja mitä voisi kehittää.

2.2 Tutkimus- ja analyysimenetelmät

Opinnäytetyömme teoreettiseksi viitekehykseksi valitsimme varhaiskasvatuksen ja sosiaalialan laatuteoriaa sekä taustatietoa päivähoiton ja varhaiskasvatuksen järjestämisestä. Teoreettisena viitekehyksenä käytimme myös varhaiskasvatuksen laadun arviointia. Nämä teoreettiset taustat tukevat opinnäytetyömme tarkoitusta, eli selvittää varhaiskasvatuksen laatua. Opinnäytetyömme pääasiallisena tarkoituksena on tehdä tilastollisia havaintoja päivähoiton laadusta vanhempien näkökulmasta. Opinnäytetyömme on valtaosin kvantitatiivinen eli määrällinen, koska asiakastyytyväisyys on mitattavissa oleva asia. Opinnäytetyömme sisältää myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteitä, koska käytämme kyselyssämme avokysymyksiä. Aineiston keruun menetelmänä käytämme Survey -tyyppistä lomaketutkimusta suuren perusjoukon vuoksi. Survey -menetelmä tarkoittaa etukäteen strukturoitua aineiston hankkimista haastattelu- ja/tai kyselylomakkeen avulla (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1994, 118).

Kyselymme (Liite 1) on puolistrukturoitu eli kysymykset ovat suurimmaksi osin strukturoituja, mutta kysely sisältää myös avokysymyksiä. Kyselyn pohjana käytimme aiempaa päivähoitoalueelle toteutettua kyselyä sekä varhaiskasvatuksen laatutekijöitä. Alun perin tarkoituksenaamme oli tehdä vertailua edellisen kyselyn tuloksiin, mutta koska aineiston tulokset olivat puutteellisia, eivätkä kattaneet koko aluetta, päätimme olla te-

kemättä vertailua. Aineiston analyysin tukena käytämme ristiintaulukointia. Ristiintaulukointi kuvaa selvästi ja havainnollisesti muuttujien yhteyksiä (Alkula ym. 1994, 175). Avokysymyksien analysointiin käytämme sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin avulla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103).

2.3 Tutkimusjoukko ja prosessin kuvaus

Tutkimusjoukkomme koostuu Haukiputaalla sijaitsevien kunnallisten päiväkotien, Aseman, Proomupuiston ja Hukanpesän päiväkotien, eli päivähoitoalue 3. lasten perheistä, jotka ovat asiakkaina keväällä 2012. Asiakasperheitä alueella on yhteensä 113. Aseman päiväkodilla asiakasperheitä on 37, Proomupuiston päiväkodilla 47 ja Hukanpesän päiväkodilla 29. Koimme merkityksellisenä teettää kysely koko perusjoukolle, koska arvioimme, että vastausprosentti voi olla parempi ja jokaisella on mahdollisuus tuoda esille oma näkemyksensä päivähoitoalueen varhaiskasvatuksen laadusta. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle – valtakunnallisessa suosituksessa (1999, 11) korostetaan asiakkaiden merkitystä laadunhallintaan osallistumisessa. Suosituksessa painotetaan muun muassa sitä, että asiakkailla tulee olla mahdollisuus tuoda esille tarpeitaan, kehittämisehdotuksia, kohtaamiaan ongelmia ja mahdollisuutta osallistua aktiivisesti palvelujen laadunarviointiin. Opinnäytetyömme tukee tätä suositusta.

Laatu ja sen tarkkaileminen on merkityksellistä sosiaalialan työssä, joka on ihmisten elämän kanssa tehtävää työtä. Suuntaudumme lapsi- ja nuorisotyöhön, joten halusimme tehdä opinnäytetyönämme asiakastyytyväisyyskyselyn päivähoidon laadusta, ja otimme yhteyttä Haukiputaan kunnan päivähoitoalue 3:n aluevastaavaan Marjo Teräkseen. Teräs kiinnostui ehdottamastamme aiheesta, ja oli halukas yhteistyöhön kyselyn toteuttamiseksi. Tutkimusluvan saimme toukokuun alussa. Kyselyn toteuttamisen ajankohdaksi valikoitui toukokuun loppu ja viimeiseksi kyselyn palautuspäiväksi tuli tutkimusluvassa määritellyn vastaustenkeruujajan mukaan 1.6.2012. Perheille jaettiin saatekirjeet (Liite 1), jossa tulee ilmi kyselyyn vastaamismahdollisuudet, eli internetissä toteutettu kysely ja perinteinen paperiversio. Päivähoitohenkilöstö jakoi tarvittaessa vanhemmille tekemämme lomakkeen. Paperilomake palautettiin nimettömänä omassa päiväkodossa sijaitsevaan palautuslaatikkoon. Vastausajaksi määrittelimme 1,5 viikkoa, eli 10 päivää

molemmissa vastausmuodoissa, koska koimme, että viikko on liian lyhyt aika, ja kaksi viikkoa liian pitkä. Kyselyssämme oli 30 strukturoitua kysymystä, jotka oli jaettu viiteen eri kategoriaan varhaiskasvatuksen laatutekijöiden perusteella. Esittelemme laatutekijät tarkemmin osiossa varhaiskasvatuksen laatutekijät. Jokaisen kategorian lopussa oli avoin kysymyslaatikko vanhempien omille mielipiteille ja kehittämisehdotuksille.

Vastausajan loputtua huomasimme harmiksemme, että vastausprosentiksi muodostui ainoastaan 24,8 %, joka oli meille hyvin suuri pettymys. Kokosimme kyselymme tulokset ja iloksemme saimme huomata, että vanhemmat ovat pääasiallisesti tyytyväisiä tarjottuun varhaiskasvatukseen. Opinnäytetyömme valmistui syksyllä 2012.

2.4 Kuvaus tutkimuseettisistä periaatteista ja vallitsevasta tietosuojalainsäädännöstä opinnäytetyössä

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on antanut ohjeistuksen hyvistä tieteellistä käytännöistä tutkimusta tehdessä. Tätä ohjeistusta sovellamme opinnäytetyössämme. Opinnäytetyössämme noudatamme tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, eli olemme rehellisiä, noudatamme yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tulosten esittämisessä, tallentamisessa sekä arvioinnissa. Sovellamme opinnäytetyössämme tieteellisen tutkimuksen kriteereitä, ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen 2011.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on jakanut hyvän tieteellisen käytännön loukkaukset kahteen kategoriaan: piittaamattomuuteen ja vilppiin. Piittaamattomuus voi esiintyä muun muassa tutkimuksen huolimattomana suorittamisena, prosessin tulosten puutteellisenä raportoimisena ja puutteellisina lähdemerkintöinä. Puutteelliset lähdemerkinnät on osoitus piittaamattomuudesta toisten tutkijoiden tekemää työtä kohtaan. Vilpissä on kyse tutkijan uskottomuudesta tieteellisiä toimintaperiaatteita vastaan tai muiden töiden tai ideoiden varastamisesta. (Pohjola 2007, 14.)

Käytämme työssämme asianmukaisia lähdemerkintöjä ja lähdeviitteitä, jotta jokainen työtämme lukeva pystyy seuraamaan käyttämiämme lähteitä ja erottamaan sen, mikä on omaa tekstiämme ja mikä muilta lainattua. Lainaamaamme tekstiä emme esitä suorana

lainauksena, vaan muotoilemme sen itse, ellei alkuperäisen tekstin merkitys sitä vaadi. Suorat lainaukset esitämme asianmukaisesti lainausmerkeissä. Emme plagioi tekstiämme muilta, vaan tuotamme sen itse. Ennen opinnäytetyömme aloittamista haimme tutkimusluvan Haukiputaan kunnan sivistysjohtaja Marjut Nurmivuorelta. Tutkimusluvan tarkoituksena on sopia työn tekemisestä ja varmistaa oikeutemme tehdä opinnäytetyö aiheesta.

Tuloksia esittäessä noudatamme tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta. Opinnäytetyömme on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti, avoimesti ja asianmukaisesti vaihe vaiheelta, jotta lukija kykenee arvioimaan sen luotettavuutta (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen 2011). Pyrimme työssämme objektiivisuuteen ja opinnäytetyömme valintojen perusteluun sekä asettamaan tulokset kriittisen keskustelun alaiseksi. Esitämme keräämämme aineiston tulokset totuudenmukaisesti, ilman, että muokkaamme tai vääristelemme niitä. Tämä on hyvää tieteellistä käytäntöä. (Opinnäytetyöopas 2008, 8.)

Hankkeistamme opinnäytetyömme perustuen sosiaalialan opinnäytetyöoppaassa olevaan kriteeriin ”*Työyhteisön tarkoituksena on alusta lähtien hyödyntää opinnäytetyön tuloksia omassa toiminnassaan ja tästä on kirjallisesti sovittu ennen opinnäytetyön aloittamista*” (Opinnäytetyöopas 2008, 12.) Opinnäytetyömme tarkoituksena on kartoittaa päivähoidon laatua vanhempien arvioimana, ja näitä tuloksia Haukiputaan kunnan päivähoitoalue 3 pystyy käyttämään hyödyksi toimintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Noudatamme työssämme tietosuojalainsäädäntöön liittyvää henkilötietolakia, jonka peruslähdekohtana on ihmisiin liittyvää tutkimusta tehdessä välttää käyttämästä yksilötason tietoja. Käsittelemme työssämme keräämämme aineistoa luottamuksellisesti, noudattaen tunnollisesti vaitiolovelvollisuutta. Opinnäytetyöhömmme oleellisesti liittyvä kyselylomake on muotoiltu siten, että vastaajan ei tarvitse ilmoittaa henkilötietojaan, eli nimeä tai henkilöturvastunusta. Vastajat säilyvät nimettöminä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2010.)

Työssämme esitämme tulokset siten, että vastaaja ei ole tunnistettavissa. Harkitsemme tarkkaan eettisesti kestäväällä tavalla miten vastaajien omin sanoin annetut vastaukset

tuomme ilmi. Säilytämme keräämämme aineiston opinnäytetyöprosessin ajan luottamuksellisesti itsellämme, ja työn valmistumisen jälkeen tuhoamme aineiston. Esitämme edellä mainitut henkilötietolakiin liittyvät asiat vastaajille menevän kyselylomakkeen yhteydessä olevassa saatekirjeessä. Tämän kaltainen avoin ja rehellinen tutkimuksesta informointi on eettisesti kestävä (Pohjola 2007, 20).

Jokaisella ihmisellä on perusoikeus yksityisyyden suojaan. Noudattamalla oikeaoppista tutkimuskäyttäytymistä pystymme toteuttamaan opinnäytetyömme aineiston keruun ja sen raportoinnin eettisesti kestäväällä tavalla säilyttämällä yksityisyyden suojan. Olemme ymmärtäneet tutkimuseettiset toimintaperiaatteet ja tietosuojalainsäädännön merkityksen yksilön yksityisyyden turvaajana.

3. PÄIVÄHOIDON JA VARHAISKASVATUKSEN TAUSTAA

Varhaiskasvatus mielletään alle kouluikäisiin suuntautuneeksi ikäkausipedagogiikaksi. Käsitteenä varhaiskasvatus voi tarkoittaa kolmea asiaa: alle kouluikäisten kasvatusta tutkivaa tieteenalaa, alan oppilaitoksissa opiskeltavaa oppiainetta ja pienten lasten kasvatusta käytännössä. Varhaiskasvatuksen pedagogiikan oppi-isänä pidetään saksalaista, vuosina 1782 – 1852 elänyttä Friedrich Fröbeliä, jonka mukaan lapselle ei tule antaa valmiita välineitä leikkiin, vaan aineksia, joille lapsi saa antaa itse hahmon ja muodon. (Hellström 2010, 256 – 257.)

Suomeen Fröbelin aatteet välittyivät Uno Cygnaeuksen, maamme kansakoululaitoksen perustajan aloitteesta. Cygnaeus ehdotuksesta perustettiin vuonna 1863 Jyväskylään lastenseimi ja lastentarha. Lastenseimi oli tarkoitettu alle 4-vuotiaille ja lastentarha 4-10 -vuotiaille. Lastenseimessä pyrittiin lapsen fyysiseen ja henkiseen kasvatukseen. Lastentarha jaettiin 4-7 -vuotiaiden ja 7-10 -vuotiaiden osastoihin. Pienempien lasten osastolla kasvatustoiminta järjestettiin kuin seimessäkin, mutta yleisenä kasvatuseriaatteenä korostui toiminnallisuus. Vanhempien lasten kasvatus oli hyvin koulumaista, ja vastasi hyvin paljon myöhemmän ajan alakansakoulua. (Ojala 1993, 23–25.) Ensimmäisenä suomalaisena lastentarhana pidetään kuitenkin Hanna Rothmanin ja Elisabeth Alanderin Helsinkiin 1890-luvulla perustamaa köyhien perheiden lapsille tarkoitettua kansalaislastentarhaa Ebenserkotia (Hellström 2010, 256). Ennen päivähoitolain säätämistä lastentarhat oli tarkoitettu 3-7 -vuotiaille lapsille. Poikkeuksia lukuun ottamatta lapsiryhmän koko oli 25 lasta yhtä opettajaa kohtaan. (Ojala 1993, 29.)

Päivähoidon valtakunnallinen suunnittelu aloitettiin vuonna 1966, joka johti useiden vaiheiden jälkeen päivähoitolain säätämiseen vuonna 1973. Lakiin (1973/36) on tehty myöhemmin pieniä muutoksia, joista huomattavimmat tehtiin vuonna 1990. (Ojala 1984, 176.) Lain myötä päivähoito määriteltiin kaikille tarvitseville kuuluvaksi sosiaalipalveluksi. Laki yhtenäistää hoitomaksut hoitomuodosta riippumattomaksi. Laki velvoittaa kunnat järjestämään päivähoitoa siinä mittakaavassa ja sellaisissa toimintamuodoissa joita tarve edellyttää. Lakiin kuuluvan asetuksen (1973/239) mukaan lapset hoidettiin iän perusteella määritellyissä ryhmissä. Vuonna 1992 annetun asetusmuutoksen jälkeen lasten ja henkilöstön määrä muuttui suhdeluvuksi. Uusi määrittely sisälsi myös henkilöstön kelpoisuuden. Hyväksytty kelpoisuus tulee olla yhdellä aikuisella suhteessa

neljään alle 3-vuotiaaseen ja seitsemään 3-7-vuotiaaseen lapseen. (Välimäki 1999, 143–144.) Varhaiskasvatustyötä ohjaavien lakien ja asetusten kautta rakentuvat vaatimukset ja ohjeet sille, millaista varhaiskasvatuksen laadun tulee minimissään olla (Hujala & Parrila & Lindberg & Nivala & Tauriainen & Vartiainen 1999, 56).

Päivähoito kuuluu hallinnollisesti Sosiaali- ja terveysministeriön alaisuuteen vuoden 2012 loppuun saakka, jonka jälkeen se siirtyy opetus- ja kulttuuriministeriöön (Päivähoidon hallinnonalan siirtoa valmisteleva työryhmä 2012). Hallinnoiva ministeriö vastaa päivähoidon kehittämisestä, laadusta ja lainsäädännöstä (Selvityshenkilöt esittävät päivähoidon hallinnon siirtoa opetusministeriöön 2010). Kuntatasolla varhaiskasvatus kuuluu yleisimmin sosiaali- ja terveystoimen alle, jonka vuoksi hoidollinen näkökulma vaikuttaa vahvistuneen ja kasvatuksellinen toiminta kaventuneen viime vuosina. Useat kunnat ovat kuitenkin siirtäneet varhaiskasvatuksen osaksi sivistystoimea. (Hellström 2010, 256.) Haukiputaan kunnassa varhaiskasvatus on siirretty sivistystoimen alle 1.1.2012 alkaen. Tämä viittaa siihen, että kasvatuksellista toimintaa varhaiskasvatuksessa arvostetaan Haukiputaalla.

Vuonna 2002 Valtioneuvosto antoi periaatepäätöksen varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista, jossa se määrittää yhteiskunnan järjestämän varhaiskasvatuksen keskeiset periaatteet ja kehittämisen suuntaviivat. Asiakirjan erityiset painopisteet ovat varhaiskasvatuksen laatuun vaikuttaminen, kasvatuskumppanuus sekä lasten neuvolan, päivähoidon, esiopetuksen ja perusopetuksen välinen yhteistyö. Tavoitteeksi on asetettu, että kaikkien lapsiperheiden palveluiden keskuudessa omaksutaan perhe- ja lapsilähtöiset varhaiskasvatuksen toimintatavat, tavoitteet ja yhteistyökäytännöt. Näin ollen lapsen varhaiskasvatuksen palvelukokonaisuus muodostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta. (Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002.) Hoito, kasvatus ja opetus muodostavat Educare -mallin (Selvityshenkilöt esittävät päivähoidon hallinnon siirtoa opetusministeriöön 2010). Lasten päivähoito on varhaiskasvatuspalvelu, joka on Suomessa universaali oikeus. Siinä yhdistyvät vanhempien oikeus saada lapselle hoitopaikka ja lapsen oikeus varhaiskasvatukseen. Päivähoidon keskeisenä tehtävänä nähdään sen, että vanhempia tuetaan kasvatustehtävässään. (Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002.)

Suomessa varhaiskasvatus perustuu YK:n Lapsen oikeuksien sopimukseen, perusoikeussäännöksiin ja muuhun kansalliseen lainsäädäntöön. YK:n lapsen oikeuksien sopimus vaatii sopimusvaltioita turvaamaan lapsille osuuden yhteiskunnan voimavaroista, oikeuden osallistua lasta itseä päätöksentekoon ja elämään yhteiskunnassa sekä oikeuden huolenpitoon ja suojeluun. Sopimus painottaa lapsen edun näkökulmaa lasta koskevilla toiminnoilla. Perustuslaissamme määritellyt keskeisiä oikeuksia ovat yhdenvertaisuus, ihmisarvon loukkaamattomuus, yksilön vapauden ja oikeuden turvaaminen, uskonnonvapaus, sekä kulttuuriset ja kielelliset oikeudet. Nämä oikeudet ovat keskeisiä varhaiskasvatuksen toteuttamisessa. (Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002.)

Sosiaali- ja terveysministeriö antoi periaatepäätöksessään Stakesin (1.1.2009 alkaen Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, THL) tehtäväksi laatia valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma, joka ohjaa varhaiskasvatuksen sisällön ja laadun toteuttamista valtakunnallisesti. Tarkoituksena on, että kunnat kehittäisivät varhaiskasvatusta laatimalla paikalliset ja yksikkökohtaiset varhaiskasvatussuunnitelmat valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman pohjalta. Valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma toimii myös lapsikohtaisen varhaiskasvatussuunnitelman pohjana. (Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002.)

Valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden tavoitteena on edistää varhaiskasvatuksen toteuttamista yhdenvertaisena koko maassa (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 7). Kunta- ja yksikkökohtaisia eroja on huomattavissa, koska kunnat ja yksiköt voivat tehdä oman varhaiskasvatussuunnitelmansa, ja painottaa siinä tarpeelliseksi katsomiaan asioita valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman puitteissa. Valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma valmistui 30.9.2003 ja toinen tarkastettu painos vuonna 2005 (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 5). Haukiputaan kunnan oma varhaiskasvatussuunnitelma on valmistunut joulukuussa 2008 (Haukiputaan kunta, Varhaiskasvatus). Kunnan yksikkökohtaiset varhaiskasvatussuunnitelmat valmistuivat kevään 2012 aikana. Varhaiskasvatussuunnitelmat toimivat kunnissa arvioinnin ja varhaiskasvatuksen kehittämisen perustana. Kunnalliset suunnitelmat ovat olennainen osa kuntien ja yksiköiden laadunhallintaa. Laadunhallinnan tavoitteena on kehittää ja arvioida toimintaansa monipuolisesti ja säännöllisesti. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 45.)

Valtakunnallisessa varhaiskasvatuksen perusteissa (2005, 11) varhaiskasvatus määritellään alle kouluikäisten lasten eri elämänpiireissä tapahtuvaksi kasvatukselliseksi vuorovaikutukseksi. Sen tavoitteena on edistää lapsen tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. Yhteiskunnan järjestämä, tukema ja valvoma varhaiskasvatus muodostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta. Puolimatkan (1995, 96) mukaan kasvatus tarkoittaa kokonaisvaltaista puuttumista ihmisen elämään, joten sen on oltava oikeutettua. Kasvatus voidaan katsoa oikeutetuksi, kun kasvatettavalle välitetään jotain arvokasta (Puolimatka 1995, 96). Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden ensisijaisena tavoitteena on edistää lasten hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Hyvin voivalla lapsella on mahdollisimman hyvät kehityksen, kasvun ja oppimisen edellytykset. Hyvä hoito muodostaa perustan kaikelle varhaiskasvatustoiminnalle. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 15–16.)

Varhaiskasvatus pohjautuu arvoihin (Haukiputaan päivähoidon varhaiskasvatussuunnitelma 2008, 6). Varhaiskasvatuksen arvopohja perustuu keskeisiin kasainvälisiin lapsen oikeuksia määritteleviin sopimuksiin, kansallisiin säädöksiin ja muihin ohjaaviin asiakirjoihin. Keskeisin lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen arvo on lapsen ihmisarvo. Tähän arvoon perustuen sopimus kattaa neljä yleisperiaatetta, jotka ovat syrjintäkielto ja tasa-arvoisen kohtelun vaatiminen, lapsen etu, lapsen oikeus elämään ja täysipainoiseen kehittymiseen sekä lapsen mielipiteen huomioon ottaminen. Suomen perusoikeussäännöksistä, asiakirjainformaatiosta ja muusta oikeussääntelystä voidaan johtaa lapsen oikeuksia konkretisoivat keskeiset varhaiskasvatuksen periaatteet. Näiden säännöksiä pohjalta lapsella on oikeus:

- turvallisiin ihmissuhteisiin
- turvattuun ja terveelliseen ympäristöön jossa voi leikkiä ja toimia monipuolisesti
- tulla ymmärretyksi ja kuulluksi ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti
- turvattuun kasvuun, kehittymiseen ja oppimiseen
- saada tarvitsemaansa erityistä tukea
- omaan äidinkieleen, kulttuuriin ja uskontoon tai katsomukseen

(Stakes 2005, 12.)

Haukiputaan kunnan varhaiskasvatussuunnitelman arvot perustuvat kunnan yleisiin arvoihin, sekä kasvattajille ja vanhemmille suunnattujen laatukselyiden tuloksiin. Päivähoidon arvot ovat

- ihmisen kunnioittaminen
- oikeudenmukaisuus
- sitoutuminen ja vastuu
- turvallisuus
- yhteistyö ja avoimuus

Kasvattajat työskentelevät lasten ja perheiden kanssa päivähoidon arvojen pohjalta. (Haukiputaan päivähoidon varhaiskasvatussuunnitelma 2008, 6.) Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden on tarkoitus toimia yksikköjen ja kuntien laadunhallintatyön sisällöllisenä perusasiakirjana. Siinä painotetaan asiakaslähtöisten toimintatapojen kehittämistä sekä asiakkaiden ja muiden yhteistyötahojen mukana oloa varhaiskasvatuspalvelujen toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. (Alila & Parrila 2004, 17.)

Päivähoitolaissa määritellään päivähoidon järjestämismuodoiksi päiväkotihoidon, perhepäivähoidon, leikkitoiminnan ja muun päivähoitotoiminnan (Laki lasten päivähoitosta 36/1973). Haukiputaan kunnan järjestämät päivähoitomuodot ovat kunnan järjestämä päivähoito päiväkodissa tai perhepäivähoidossa, yksityinen päivähoito päiväkodissa tai perhepäivähoidossa, ja avoin päiväkotitoiminta. Avoin päiväkotitoiminta on varhaiskasvatuspalvelua, joka on tarkoitettu kotona hoidettaville lapsille ja heidän vanhemmilleen. Toiminnan suunnittelu ja toteutus tapahtuu yhdessä vanhempien kanssa. Haukiputaalla toimii myös kaksi vuorohoitoyksikköä. Vuorohoito on tarkoitettu lapsille, jotka tarvitsevat ilta-, yö- tai viikonloppuhoitoa vanhempien vuorotyöstä johtuen. (Haukiputaan kunta, päivähoito.)

4. KASVATUSKUMPPANUUS

Varhaiskasvatuksessa kasvatuskumppanuudella tarkoitetaan vanhempien ja henkilöstön välistä tietoista sitoutumista ja toimimista lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi. Kasvatuskumppanuus edellyttää molemmilta tahoilta tasavertaista, luottamuksellista sekä toista kunnioittavaa käyttäytymistä. Vanhemmilla on ensisijainen kasvatusvastuu- ja oikeus sekä tuntemus lapsestaan. Päiväkodin henkilöstöllä on taas koulutuksensa myötä saamansa tieto ja osaaminen sekä vastuu kasvatuskumppanuuden ja tasavertaisen yhteistyön edellytyksien toteutumisesta. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 31.)

Varhaiskasvatuksen toimintaa ohjaavat lapsen edun ja oikeuksien toteutuminen. Näin ollen kasvatuskumppanuus lähtee lapsen tarpeista. Kasvatuskumppanuudessa nivoutuvat yhteen lapselle kahden tärkeän tahon, vanhempien ja varhaiskasvatuksen kasvattajien samanarvoiset, mutta sisällöltään eriarvoiset tiedot ja kokemukset. Kasvattajien ja vanhempien tiedot lapsesta ja taidot toimia lapsen kanssa mahdollistavat yhdessä lapselle parhaat edellytykset siihen, että lapsen hyvinvointi voidaan turvata. Kasvatuskumppanuuteen liittyvistä arvoista, näkemyksistä ja asenteista on hyvä keskustella niin kasvattajayhteisön keskuudessa kuin vanhempien kanssa. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 31; Kaskela & Kekkonen 2006, 17.) Vanhemmilla on oltava mahdollisuus osallistua lastaan koskeviin kasvatustalkoihin sekä varhaiskasvatussuunnitelman laatimiseen. Vanhemmilla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa myös niin päivähoitoyksikön kuin kunnan varhaiskasvatussuunnitelman sisältöön ja arvioinnin perusteisiin. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17.) Opinnäytetyönämme tehtävä asiakastyytyväisyyskysely tukee kasvatuskumppanuuden periaatetta vanhempien vaikutusmahdollisuudesta.

Kasvatuskumppanuuden tavoitteena on syventää vanhempien ja kasvattajien välistä kohtaamista. Vanhempien ja kasvattajien välinen keskustelu syvenee kun hoito- ja kasvatushenkilöstön ammatillinen asiantuntemus ja vanhempien oma tietämys lapsestaan ovat vuoropuhelussa keskenään. Kasvatuskumppanuuden tavoitteena on myös se, että lapsen asiat ja elämäntilanteet tulevat vastaanotetuiksi ja jaetuiksi tasavertaisessa, kunnioittavassa ja avoimessa dialogissa niin päivähoidossa kuin perheessä. Kasvatuskumppanuuden yhtenä tavoitteena on edistää vanhempien keskinäisen yhteistyön muotoja ja tapoja. Päivähoidon henkilöstön tehtävänä on vastata siitä, että kasvatuskumppanuus

sisältyy heti alusta alkaen osaksi päivähoidon ja perheiden yhteistyötä sekä lapsen varhaiskasvatusta. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17–18.)

Kasvatuskumppanuuden yhteistyön tavoitteena on tunnistaa mahdollisimman herkästi ja varhain lapsen erityisen tuen tarve. Erityisen tuen tarve voi olla lapsen kasvun, kehityksen tai oppimisen alueella. Kasvattajien ja vanhempien tehtävänä on tällaisessa tilanteessa etsiä sopivimmat toimintatavat, jotta lasta voidaan tukea hänen tarvitsemallaan tavalla. Tavoitteena on, että kuulemiseen, kunnioittamiseen, dialogisuuteen ja luottamukseen perustuvassa kasvatuskumppanuudessa sekä vanhempi että kasvattaja voivat ilmaista välittömästi mahdollisen huolensa lapseen liittyen. Myönteisen ilmapiirin ylläpitäminen vanhempien ja kasvattajien välillä on erityisen tärkeää mahdollisten ongelmatilanteiden varalta. (Kaskela & Kekkonen 2006, 18.)

Kasvatuskumppanuutta ohjaavia periaatteita on neljä. Niitä ovat kuuleminen, kunnioitus, luottamus ja dialogi. Ensimmäisenä periaatteena on kuuleminen. Aito kuuleminen vaatii keskittymistä, eläytymistä ja sisältää aina läsnäolon vaatimuksen. Kuunteleminen ei onnistu jos kuuntelija ei kykene luomaan turvallista ja myönteistä ilmapiiriä. Kuuntelijalla tulee lisäksi olla halu ja uskallus ottaa vastaan se, mitä toinen viestittää. Kuuntelijan tulee viestiä eleillä ja sanoilla kertojalle halustaan kuunnella, mikä saattaa olla ensiarvoisen tärkeää eteenkin vaikeista asioista puhuttaessa. Kuuleminen vaatii läsnäoloa, ja läsnäolosta saatu tieto rakentaa ymmärrystä esimerkiksi äidin ja lapsen eronhetken vaikeudesta päiväkotiin tultaessa. Ymmärrys auttaa kasvattajaa toimimaan tavalla, joka on helpottava ja lohduttava sekä lapselle, että myös äidille eron hetkellä. Aito kuuleminen näyttäytyy kertojalle aitona kiinnostuksena, empaattisuutena ja rehellisyytenä. (Kaskela & Kekkonen 2007, 32–33.)

Toisena periaatteena on kunnioitus. Ihmisellä on tarve tulla hyväksytyksi sellaisena kuin on. Kunnioittaminen tarkoittaa toisen ihmisen arvostamista ja hyväksymistä. Arvostus ja kunnioitus ilmenevät ajatusten kautta tekoina. Myönteisyys ja avoimuus auttavat ihmistä ymmärtämään, että tätä kunnioitetaan. Kun työssämme tulemme kohtaamaan erilaisuutta, muun muassa erilaisia arvomaailmoja tai erilaisen perhekulttuurin, saattaa kunnioittavan suhteen luominen olla haasteellista. Itseä lähellä olevien toimintatapojen hyväksyminen lienee helpompaa kuin sellaisten, jotka tuntuvat sopimattomilta tai kaukaisilta. Kunnioitus, ymmärrys ja hyväksyminen voidaan saavuttaa kuuntelemisen kaut-

ta, sillä saa avattua itselle ehkä jopa vierastakin maailmaa ymmärrettävämmäksi. Kunnioitus helpottaa aidon vuorovaikutuksen syntymistä. (Kaskela & Kekkonen 2007, 34–35.)

Kolmas periaate on luottamus. Kuulemisen ja kunnioituksen periaatteet ovat rakennuspalikoita luottamuksen synnylle. Luottamuksen syntyminen vaatii aikaa, eri ihmisiltä eri verran, sekä vuoropuhelua ja yhteisiä kohtaamisia. Usein luottamus rakentuu lapsen kautta, siitä miten vanhempi tuntee lastansa kohdeltavan, ja siitä millä tavalla kasvattajat välittävät tietoaan ja tuntoaan lapsesta. Kun kasvattajan suhde lapseen on sensitiivinen, herättää se vanhemmassa turvallisuuden tunteen ja luottamuksen lapsen hyvästä hoidosta. Luottamuksellisen ilmapiirin luominen vanhempien ja kasvattajien välille on eräs kasvatuskumppanuuden keskeisistä tavoitteista. (Kaskela & Kekkonen 2007, 36–37.)

Viimeinen periaate on dialogi. Avain dialogin syntyyn on kuuleminen. Ilman kuulevaa suhdetta ei voi kehittyä aitoa vuoropuhelua. Dialogin toteutuminen vaatii tasa-arvoista puhetta. Puhetta, jossa molempien osa-puolten tietämys on samanarvoista, ilman, että kummankaan mielipide on parempi kuin toisen. Dialogiseen vuoropuheluun mahtuu myös erimieltä oleminen, suorapuheisuus ja rehellisyys, koska dialogia kannattelee kokemus kunnioituksesta ja kuulemisesta. Dialogissa luodaan yhteistä ymmärrystä, ja henkilön kannanotto asiaan ei ole lopullinen, vaan askel kohti lopputulosta. Dialogi määritelläänkin taidoksi puhua, ajatella ja toimia yhdessä. Dialogisen kasvatuskumppanuuden onnistuminen vaatii kuitenkin työntekijän tiedostamisen omasta sisäisestä maailmastansa; ajatuksistaan, kokemuksistaan ja tunteistansa. Työntekijän tulee erottaa oma elämäntarinansa emotionaalisella tasolla vanhempien elämäntarinoista, se helpottaa tilan antamista myös sellaisten tarinoiden kunnioittavalle kuulemiselle, jotka saattavat sotia rajustikin vasten työntekijän omia arvoja. (Kaskela & Kekkonen 2007, 38.)

5. LAATU JA LAADUNHALLINTA

5.1. Laatu ja laadunhallintaa sosiaalialalla

” Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu prosessin, toiminnon, tuotteen, organisaation, järjestelmän, henkilön kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimukseen tai erikseen määriteltäviin asiakkaiden tarpeisiin ”

(Holma & Outinen & Idänpään-Heikkilä & Sainio 2001, 8.)

Laatu on käsitteenä alati muuttuva ja se muotoutuu siinä sosiaalisessa ja yhteiskunnallisessa kontekstissa, jossa sitä tarkastellaan. Laadulle ei ole olemassa yhtä ainoaa määritelmää, vaan useita erilaisia mahdollisia kriteereitä ja määritelmiä. Nämä ovat yhteydessä tarkasteltavaan kohteeseen ja siihen, mitä asioita pidetään tärkeinä ja mihin toiminnalla pyritään. (Nummenmaa 2004, 81.) Kuitenkin laatu yksinkertaisuudessaan tarkoittaa sitä, että työ tehdään mahdollisimman hyvin. Laadusta puhuttaessa on kyse sellaisista ominaispiirteistä, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn vastata sille asetettuihin vaatimuksiin ja siihen kohdistuneisiin odotuksiin. Hyvän laadun tuottaminen vaatii organisaatiota selvittämään ja ottamaan huomioon eri tahojen tarpeet ja palveluille kohdistuvat odotukset ja vaatimukset. Odotusten ja vaatimusten tulee näkyä myös laatukriteereissä, jotka on laadittu ohjaamaan työskentelyä. (Rousu & Holma 2004, 10.)

Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista niin, että asetetut laatutavoitteet saavutetaan (Holma ym. 2001, 7). Laatutavoitteet perustuvat tietyn organisaation omaan laatupolitiikkaan (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 3). Laadunhallinta taas muodostuu niistä vastuista, tehtävistä, prosesseista ja toimintatavoista, jotka organisaatiossa on tarkastettava tavoitteiden saavuttamiseksi. Laadunhallinnasta ovat vastuussa johdon kaikki tasot, mutta kuitenkin kaikki organisaation jäsenet ovat osallisena laadunhallinnan toteutumiseen. Laadunhallinnassa on pystyttävä vastaamaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin sekä muihin yhteiskunnan tahoilta tuleviin vaatimuksiin. (Holma ym. 2001, 7.)

Laatuasioihin lähestyminen vaatii aikaa ja pysähtymistä esimerkiksi silloin, kun pohditaan eettisiä kysymyksiä tai laadun arviointia. Laadunhallinta tukee organisaation toiminta-ajatusta ja strategioiden toteutumista silloin, kun se on hyvin suunniteltu ja toteutettu. Suunnittelemalla laadunhallintaa ja toimimalla ennalta suunnitellun, sovitun ja jatkuvasti kehitettävän tavan mukaisesti pystytään ennaltaehkäisemään virheitä. Lisäksi pystytään myös välttämään virheiden korjaamisesta ja uuden tekemisestä johtuvaa voimavarojen tuhlaamista. Näin toimimalla työntekijä on vahvempi kohtaamaan arkipäivän yllättävät ja joustavuutta vaativat asiakastilanteet. Tällaisen työskentelymallin saavuttamiseksi tarvitaan johdonmukaista kehittämistyötä niin organisaation sisällä kuin yhteistyökumppaneiden kanssa. Sosiaalialan organisaatiot palvelevat erilaisia ihmisiä, joilla on jokaisella erilaiset tarpeet. Toiminnan onnistumisen kannalta se edellyttää kaikkien palveluihin vaikuttavien tekijöiden panosta. Organisaatioiden johto on näin ollen avain asemassa eikä johto voi siirtää vastuutaan laadunhallinnasta muille. (Holma ym. 2001, 7.).

Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes ja Suomen kuntaliitto ovat yhteistyössä laatineet sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset laatusuositukset (Sosiaali- ja terveydenhuollonlaadunhallinta 2000-luvulle. 1999, 7-9). Suositus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Suositukset on jaettu kahdeksaan eri pääkohtaan. Näitä ovat:

1. Asiakas osallistumaan laadunhallintaan (kuntalaisille ja asiakkaille mahdollisuus osallistua aktiivisesti palvelujen laadun arviointiin ja vaikuttaa päättäjiin tarpeellisten muutoksien aikaansaamiseksi)
2. Johto laatua luotsaamaan (Organisaatioissa, joissa palveluja tuotetaan on oltava riittävä ammattitaitoinen johto)
3. Henkilöstöstä hyvän laadun edellytys (Palveluja tuottavat tahot huolehtivat siitä, että organisaatioissa on ammattitaitoinen ja riittävä henkilökunta)
4. Laadunhallintaa myös ehkäisevään toimintaan (Kunnat laativat ohjelman, josta selviää konkreettisesti kuntastrategiassa määritellyjä kuntalaisten terveyden ja hyvinvoinnin edistämistavoitteita)

5. Laatutyö perustuu prosessien hallintaan (Palvelujen tuottajat kohdistavat huomiotaan sisäisten asiakassuhteiden laadun kehittämiseen ja palautejärjestelmiin palvelulinjojen laadun varmistamiseksi)
6. Tiedolla yhä parempaan laatuun (Palvelujen tuottajat keräävät tietoa omasta toiminnastaan ja hyödyntävät sitä laadun arvioinnissa ja kehittämisessä)
7. Laatutyö järjestelmälliseksi (Organisaatiot kirjaavat laatu politiikkaan miten organisaatio lisää laadunhallinnan suunnitelmallisuutta ja järjestelmällisyyttä)
8. Tukea yksityiskohtaisista toimintasuosituksista ja laatukriteereistä (Laatukriteerien, hyvien toimintakäytänteiden ja toimintasuositusten laadintaan osallistuu useita toimijoita, jotka edustavat monipuolista asiantuntemusta sekä eri näkökulmia)

(Sosiaali- ja terveydenhuollonlaadunhallinta 2000-luvulle. 1999, 7-9.)

Valtakunnallisesti määritellyt laatusuositukset ohjeistavat hyvän laadun toteuttamista. Suositukset ovat hyvin kokonaisvaltaiset ja yltävät laajasti koko organisaation tasolle. Laatusuositukset ovat konkreettisia, mutta tarpeeksi väljiä jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaation toteutettavaksi. Koemme, että valtakunnallisten laatusuositusten esilletuonti opinnäytetyössämme on sitä tukeva seikka. Paitsi, että käsittelemme pääasiallisesti työssämme varhaiskasvatuksen laatua, on myös hyvä tiedostaa sosiaali- ja terveydenhuollon yleiset laatusuositukset, joihin myös varhaiskasvatuksen laatu perustuu.

Tarkastelemme hieman lähemmin asiakkaan osallistumista laadunhallintaan, koska opinnäytetyömme keskittyy asiakastyytyväisyyteen. Asiakaslähtöisyys on tänä päivänä entistä hyväksytympi niin julkisten kuin yksityisten palvelujen kehittämistavoitteissa. Lisäksi se on yksi hallinnon uudistamisen perusajatuksista. Toimittaessa asiakaslähtöisesti ammattilaisen ja asiakkaan välille syntyy aitoa, tasavertaista, kahdensuuntaista vaikuttamista ja dialogia. Asiakkaan ja ammattilaisen keskusteluyhteyksiä tulisi kehittää niin, että jokainen voi tehdä aloitteita ja ne käsitellään. Suunniteltaessa toimintaa sen tulisi vastata asiakkaiden tarpeisiin heidän omasta näkökulmastaan katsottuna. Toimintaa ei tule suunnitella ainoastaan organisaation tai ammattilaisten tarpeiden pohjalta. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. 1999, 11.)

Asiakkaat ovat keskeisessä asemassa laadunhallinnassa. Asiakkaiden toiveet ja vaatimukset saamiensa palvelujen laadusta ovat kasvaneet sekä heidän rohkeutensa antaa palautetta saamastaan palvelusta on lisääntynyt. Näihin ovat vaikuttaneet koulutustason nousu ja tietoisuus omista oikeuksista. Asiakkaan osallistuminen laadunhallintaan on avointa silloin, kun asiakasta pidetään voimavarana, aktiivisena osallistujana ja yhteisön jäsenenä. Erityisen tärkeä huomioon otettava asia on se, että ammattilaisen on kyettävä erityiseen herkkyYTEEN, jotta myös niiden ihmisten mielipide saadaan kuulluksi, jotka eivät omatoimisesti anna palautetta. Asiakasjäsenet johtoryhmissä ja asiakkaiden mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun ovat hyviä asiakasvaikuttamisen keinoja. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 13.).

Asiakaspalautetta tulee hankkia ja hyödyntää jatkuvasti. Palvelujen käyttäjän tulee saada arvioida kokemuksiaan ja antaa palautetta koko palveluprosessin ajan. Organisaation vastuulla on kehittää toimiva asiakaspalautejärjestelmä niin tuottajalle itselleen kuin asiakkaalle. Toiminnan kehittämiskohteiden tunnistaminen ja työntekijöiden omaa arviointia auttaa kriittinen ja asiallinen asiakaspalaute. Tärkeää on, että asiakkaalle annetaan tieto siitä miten hänen palautettaan käsitellään ja miten palaute on vaikuttanut organisaation toimintaan. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 13.).

5.2. Laatu ja laadunhallintaa varhaiskasvatuksessa

Laatu käsitteenä on yleistynyt vasta 1980-luvulla päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Suomessa ensimmäinen puhtaasti päivähoiton laatuun liittyvä asiakirja on vuonna 1987 Sosiaalihuollon toimesta julkaistu Mikä on laatu lasten päivähoitossa – raportti. (Parrila 2004, 69.) Varsinaisen sisältönsä laatu saa siinä vaiheessa, kun pohditaan millaista varhaiskasvatustoiminnan tulisi olla suhteessa eri tekijöihin, kuten millaista on laadukas yhteistyö vanhempien kanssa tai millainen on laadukas oppimisympäristö. Näin ollen varhaiskasvatuksen laatu kytkeytyy käytännön varhaiskasvatustoimintaan ja sille asetetuille laadun määritelmille. Näiden kautta pyritään erottamaan hyvä laatu huonosta. Laatu on siis ilmiösidonnainen, eli ilman ilmiötä laatua ei ole

olemassa. (Hujala & Parrila & Lindberg & Nivala & Tauriainen & Vartiainen 1999, 54.)

Laadunhallinta on toimintatapa, jonka avulla hallinto, henkilökunta, vanhemmat ja lapset kehittävät ja arvioivat toimintaa tavoitteiden mukaisesti. (Hujala ym. 1999, 56.) Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisissa laadunhallinnan suosituksissa korostetaan asiakasnäkökulmaa. Asiakasnäkökulman korostuessa keskeiseksi laadun määrittämiseen vaikuttavaksi tekijäksi nousee se, kuka määrittellään päivähoidon ja varhaiskasvatuksen asiakkaaksi. Suomalaisen päivähoidon asiakkaina nähdään sekä yhteiskunta, että perheet. Perheiden lapset ovat varhaiskasvatuksen välittömiä asiakkaita. Vanhemmat voidaan nähdä asiakkaina kahdella tavalla: sosiaalipalveluiden asiakkaana päivähoitopaikan kautta ja varhaiskasvatuksen asiakkaina siksi, että heillä on ensisijainen kasvatusvastuu lapsistaan. Asiakkuus näkyikin erilaisena osallisuutena ja yhteistyönä varhaiskasvatuksessa. Yhteiskunta voidaan nähdä päivähoidon asiakkaana siksi, että päivähoito vaikuttaa merkittävästi yhteiskunnan toimivuuteen ja hyvinvointiin. (Hujala ym. 1999, 55.)

Varhaiskasvatuksen laatua määritettäessä on merkityksellistä tarkastella sitä eri näkökulmista. Varhaiskasvatustutkimuksen ja teorian kautta pystytään löytämään tiettyjä laatutekijöitä, joiden kautta voidaan jäsentää varhaiskasvatuksen laatua. Tutkimuksen ja teorian kautta voidaan rakentaa tietynlainen käsitys siitä, millaista varhaiskasvatuksen tulisi olla suhteutettuna eri tekijöihin, jotta lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen tapahtuisivat parhaalla mahdollisella tavalla. Toisena keskeisenä varhaiskasvatuksen laadun määrittäjänä voidaan nähdä oma kulttuurisesti muodostunut päivähoitojärjestelmämme, jota ohjaavat tietyt lait ja asetukset. Nämä rakentavat pohjan ja vaatimukset sille, millaista varhaiskasvatuksen laadun tulee vähintään olla. Jokaisen yksilön näkökulmien kautta laatu saa subjektiivisen, arvosidonnaisen ja dynaamisen luonteensa. Varhaiskasvatuksen laatu rakentuu hieman eri tavalla jokaiselle yksilölle, koska kullakin on oma katsontakantansa ja kriteerinsä hyvälle ja huonolle laadulle. Yksilöllistä eroavaisuutta voi tuoda myös alueellinen näkökohta, esimerkiksi pohjoisessa saatetaan arvostaa jotain asiaa hyvinkin paljon, joka kuitenkin saattaa olla etelässä asuville jopa merkityksetön. Näiden asioiden vuoksi on merkityksellistä, että laadun määrittelyyn osallistuvat kaikki, jotka palvelu tavoittaa. (Hujala ym. 1999, 55–56.)

Laadunhallinnan tulee olla osa varhaiskasvatuksen jokapäiväistä työtä. Siihen liittyy varhaiskasvatuksen perusteiden pohdinta, arviointi ja kehittäminen. Yksikkökohtainen, vanhempien, lasten ja henkilökunnan kanssa yhdessä tehtävä toiminnan perusteiden pohtiminen antaa pohjan laadunhallinnan toteuttamiselle. Yhdessä toteutettava laadunhallinta lisää asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa varhaiskasvatuksen kehittämiseen. (Hujala ym. 1999, 56–57.)

6. VARHAISKASVATUKSEN LAADUN ARVIOINNISTA

6.1. Laadun arviointi

Keskeinen teema päivähoitosektoreilla on laadun kehittäminen. (Hujala ym.1998, 174). Laadunarvioinnilla on kaksi keskeistä päätavoitetta: toiminnan säätely ja toiminnan kehittäminen. Toiminnan säätely tulee hallinnollisesti, ylemmän tason valikoivasti määrittelemien laatuksien pohjalta. Toiminnan kehittämiseen tähtäävän laatutyön tavoitteena on taas toiminnasta oppiminen sekä tavoitteiden ja menettelyjen kehittäminen yhdessä sidosryhmän kanssa. (Nummenmaa 2004, 81). Yleensä laadusta, laadun hallinnasta ja laadunhallintamenetelmistä puhutaan paljon. Julkisella sektorilla hallinto on ollut laatu keskustelujen käynnistäjä. Tästä syystä laatukseskusteluja on käyty hallinnon näkökulmasta käsin. Suomalaisesta päivähoitosta laadunarviointi on puuttunut lähes kokonaan. (Hujala ym.1998, 174).

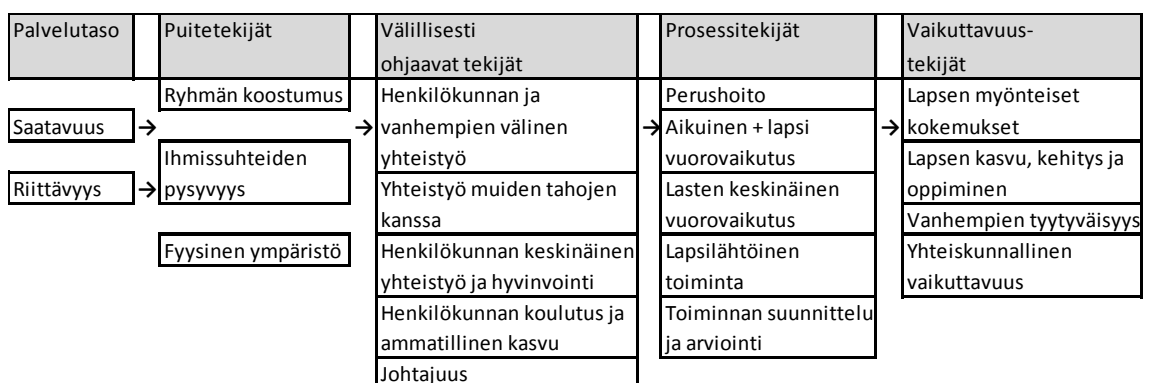
Päivähoidon laatua ja laadun merkitystä voidaan tarkastella erilaisista näkökulmista. Laadun arvioinnissa, arviointi vaihtelee sen mukaan mitä, keitä ja mitä arvioidaan. Päivähoidon laatua arvioitaessa keskeiseksi päämääräksi nousee pyrkimys päivähoitoon kasvatustoiminnan kehittämiseen ja laadukkaana toiminnan ylläpitämiseen sekä päivähoitoon laadunhallintaan. Päivähoidon laatua ja sen toimintaa on mahdotonta kehittää ilman luotettavia arviointitietoja. (Hujala ym. 1998, 175–176)

Hujala & Turja (2002) esittävät sen, että varhaiskasvatuksen, sen tavoitteet ja toteuttamisen näkyväksi tekee laadunarviointi. Laadunarviointi on kasvatuksen suunnittelun kulmakivi. Laadunarviointi kertoo siitä, mitä varhaiskasvatuksessa pidetään tärkeänä, miten lapsiin suhtaudutaan ja minkälaisia pedagogisia käytäntöjä toteutetaan. Laadunarviointi auttaa kasvattajia jäsentämään ammatillista toimintaa sekä antaa pohjan ammatillisuuden kehittämiselle. Laadunarviointi tarjoaa vanhemmille mahdollisuuden osallistua kasvatusta koskeviin keskusteluihin ja päätöksentekoihin. Laadunarviointi antaa myös vanhemmille tietoa päivähoitosta. Vanhempien mukana olo toiminnan arvioinnissa mahdollistaa heidän osallisuutensa lapsensa arkeen päivähoitossa. Vanhemmat kokevat usein itsensä ulkopuolisiksi kun tehdään toimintaan liittyviä linjauksia ja säästöpäätöksiä. Juuri laadunarvioinnin myötä vanhempien osallisuus asiakkaina, yhteistyökumppa-

neina sekä tiimin jäsenenä lujenee. Laadunarviointi on päivähoidon ja kasvatustoiminnan kehittämisen perusta. Päivähoidon kasvatushenkilöstö on vastuussa siitä, miten päivähoidon toiminnan laadukkuus toteutuu käytännössä. Tärkeä huomioon otettava asia on myös se, mitä kasvattajat pitävät laadukkaana toimintana. (Korhonen & Neitola 2002, 44–46). Laadunarvioinnin tehtävänä on valvoa ja viestittää päättäjille se, että laadun vähimmäisvaatimus toteutuu (Hujala ym. 1999, 58).

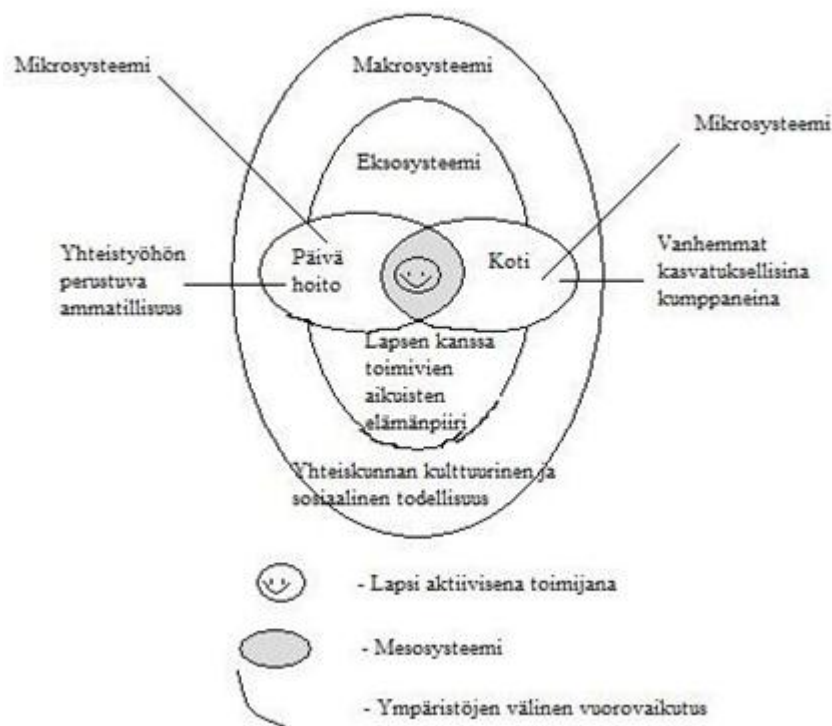
6.2. Varhaiskasvatuksen laatutekijät

Varhaiskasvatuksen laatutekijät pohjautuvat 1990-luvun taitteessa alkaneeseen tutkimustyöhön (Hujala ym. 1999, 77). Laatutekijöiden perustana on Eeva Hujalan vuonna 1995 julkaisema päivähoidon laadunarviointimalli (Kuvio 1) (Alila & Parrila 2004, 29), joka pohjautuu kansainvälisten laatututkimusten analyysiin (Hujala ym. 1999, 77). Analyysit osoittivat, että päivähoitoa voidaan tarkastella neljän, näkökulmiltaan erilaisen laatutekijän kautta. Nämä laatutekijät ovat puitetekijät, välilliset tekijät, kasvatusprosessiin liittyvät tekijät ja vaikutukselliset tekijät. Laatua voidaan tarkastella kunkin tekijän osalta erikseen. Nämä tekijät muodostavat kokonaisuuden, jonka pohjalta laatua voidaan arvioida kokonaisvaltaisesti. Mallissa laatutekijät katsotaan olevan toisistaan riippuvaisia siten, että laadukkaiden vaikutusten edellytyksenä on laadukas prosessi, joka ohjautuu välillisesti vaikuttavista tekijöistä ja on lopulta enemmän tai vähemmän puitetekijöiden säätelemä. Jokaiselle laatutekijälle on rakennettu laatuvaatimukset ja laatutavoitteet. Laatuvaatimukset perustuvat lainsäädäntöön ja ovat perusedellytyksiä päivähoitotoiminnalle. Laatutavoitteet osoittavat tavoiteltavan tilan kasvatuksessa, ja ne on rakennettu tutkimuksen, teorian ja asiantuntijapalautteen pohjalta. (Hujala ym 1999, 77 – 79.)



Kuvio1. Laadunarviointimalli (Hujala ym. 1999.)

Keskeisenä teoreettisena perustana varhaiskasvatuksen laadunarviointimallin kehittämisessä on ollut Bronfenbrennerin (1979) *ekologinen kasvatusteoria ja konstruktivistinen oppimiskäsitys* (Hujala & Turja 2011). Konstruktivistinen oppimiskäsitys painottaa oppimisen tapahtuvan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (Hujala ym. 1999, 22-23). Ekologinen kasvatusteoria tarkastelee lapsen välittömiä kasvu ympäristöjä sekä laajempia yhteiskunnallisia ympäristöjä ja niiden vaikutusta lapsen kasvuun ja kehitykseen (Hujala ym. 1999, 11).



Kuvio 2. Kontekstuaalisen kasvun malli (Hujala ym. 1999.)

Hujala ym. (1999, 11) tuovat kirjassaan esille Bronfenbrennerin ekologisen kasvatusteorian pohjalta rakentuvan *kontekstuaalisen kasvun* näkökulman. Kontekstuaalisen kasvun tarkastelu (Kuvio 2.) kohdistuu siihen, miten lapsi toimii kasvukontekstissaan, ja millaiset kytkökset lapsella on toimintaympäristöönsä ja sen ulkopuolelle. Tarkastelutapa käyttää ekologisen teorian käsitteitä ja rakenteita, mutta antaa teorialle pedagogisen sisällön. Kontekstuaalisen kasvun tarkastelussa keskiössä on lapsi aktiivisena ja toimivana subjektina. Keskiössä on lisäksi lapsen toiminta ja toimintaympäristö. Mallissa

lasta ei nähdä vain ympäristön vaikutuksen alaisena, vaan hän itse vaikuttaa olemassaolollaan systeemin toimintoihin (Hujala 1999, 13).

Välittömiä kasvuympäristöjä kutsutaan mikrosysteemeiksi. Näitä ovat muun muassa koti ja päivähoito. Mikrosysteemeiden, tässä tapauksessa kodin ja päivähoiton välistä vuorovaikutuksen aluetta kutsutaan mesosysteemiksi. (Hujala 1999, 12-13.) Koska kasvatuskumppanuus sekä päivähoiton ja vanhempien välinen yhteistyö sijoittuu kontekstuaalisen kasvun mallissa mesosysteemiin, on yhteistyön toimivuus lapsen kasvun ja kehityksen kannalta merkityksellinen. Lapsen kasvun ja kehityksen mahdollisuuksiin vaikuttaa se, missä määrin kasvatusta toteuttavat aikuiset kokevat kasvatuksen yhteisenä projektina. (Hujala 1999, 12–15.)

6.2.1 Palvelutaso – riittävyys ja saatavuus

Palvelujen riittävyttä ja saatavuutta yhdessä kuvataan termillä palvelutaso (Hujala ym. 1999, 81). Palvelujen saatavuudella tarkoitetaan ihmisten realistisia mahdollisuuksia saada palveluja. Tällöin kynnys hakeutua palvelujen piiriin on mahdollisimman matala. Muita palvelujen saatavuudelle asetettuja kriteereitä ovat uskottavuus, luotettavuus ja käytön helppous. Käytön helppoudella voidaan tarkoittaa esimerkiksi palvelupisteen läheistä sijaintia tai käyttäjille mahdollisimman sopivia aukioloaikoja. Sosiaalialalla palvelujen saatavuuden mittareina käytetään yleensä palvelujen saannin nopeutta ja subjektiivisen oikeuden mahdollisimman tasapuolista toteutumista. (Hujala ym. 1999, 80.)

Palvelujen riittävyttä voidaan tarkastella toimialatasolla ja asiakastasolla. Toimialatasolla palvelujen riittävydellä tarkoitetaan palvelujen kysynnän ja tarjonnan suhdetta, esimerkiksi saavatko kaikki tarvitsijat palvelua tai joudutaanko palvelua odottamaan. Asiakastasolla riittävyys liitetään siihen, kokevatko yksittäiset palvelun käyttäjät saamansa palvelun sisällöllisesti riittävän laajana, esimerkiksi hoidettiinko kaikki asiat. Palvelun riittävyttä voidaan määrittää myös palvelujen määränä suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Tämä määritelmä kuvastaa myös palvelujen kattavuutta. (Hujala 1999, 81.)

Palvelujen saatavuus ja riittävyys rinnastetaan usein toisiinsa. Tämä vuoksi esimerkiksi sosiaalipalveluiden huonoon saatavuuteen on etsitty ratkaisua palvelujen määrällisestä

lisäämisestä. Käytännössä on kuitenkin huomattu, ettei saatavuusongelma olekaan välttämättä määrällinen ongelma vaan palvelujen laatuun ja sisältöön liittyvä ongelma. Palvelujen uudelleen organisointi ja kohdentaminen sekä palvelun laadun tarkempi huomiointi saattaisi olla saatavuutta ja riittävyttä parantava asia. (Hujala ym. 1999, 80.) Palvelutasoon vaikuttavia tekijöitä on useita. Näistä tekijöistä kunnan sosio-kulttuurinen rakenne on erittäin merkittävä. Näin muun muassa varallisuuden jakautuminen ja lasten osuus väestöstä ovat tekijöitä jotka vaikuttavat kunnan palvelutasoon. (Hujala 1999, 81.)

Päivähoidon osalta palvelujen tarpeeseen ja kehitykseen ovat vaikuttaneet muun muassa subjektiivinen päivähoito-oikeus, työllisyystilanne ja koulutetun väestön määrä. Väestön korkea koulutus näkyy päivähoitossa kahdella eri tavalla: koulutetut vanhemmat osaavat vaatia oikeuksiaan ja työssäkäyvien naisten osuus väestöstä on korkea. (Hujala ym. 1999, 82.) Puhuttaessa riittävyyden ja saatavuuden käsitteistä varhaiskasvatuksessa, on syytä korostaa käsitteiden laadullista ja sisällöllistä merkitystä. Näin ollen saatavuus voi merkitä esimerkiksi sitä, että perheet saavat heille sopivimman päivähoitomuodon, ja että saatu palvelu on laadultaan riittävän hyvä. Päivähoidon osalta olisikin mielekästä puhua palvelutasosta riittävyyden ja saatavuuden sijasta, jolloin sillä viitataan enemmän sekä laadullisiin että määrällisiin kysymyksiin. (Hujala ym 1999, 83.) Palvelutason laadutavoitteita ovat muun muassa asiakkaan tiedon saanti erilaisista päivähoitopalveluista ja niistä sopivimman valitseminen, päivähoiton järjestäminen haetusta ajankohdasta alkaen sekä sellainen sijainti, aukioloaika ja maksut, jotka mahdollistavat palvelujen käytön. (Hujala ym. 1999, 84 – 85.)

6.2.2 Puitetekijät

Päivähoidon peruspilarit muodostuvat puitetekijöistä. Puitetekijöitä ovat ryhmän koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys ja fyysinen ympäristö. Ryhmän koostumus sisältää käsitteet ryhmäkoon, ryhmän rakenteen sekä lasten ja päiväkodin henkilöstön välisen suhdeluvun. Nämä kaikki ovat merkittäviä laatuun vaikuttavia tekijöitä. Laadun keskeiseksi määrittäjäksi on noussut aikuisten määrä suhteessa lapsiryhmän kokoon. Tutkimusten mukaan päiväkodin henkilökuntaa lisäämällä vähennetään lasten ahdistuneisuutta ja käyttäytymishäiriöitä. Henkilökunnan poissaolot vähenevät ja heidän asenne van-

hempia kohtaan muuttui myönteisemmäksi. Vanhempien asenteet henkilökuntaa ja päiväkotia kohtaan muuttuivat myös myönteisemmäksi. Osassa tutkimuksista lapsiryhmän koko on nostettu keskeisimmäksi laadun määrittäjäksi kuin aikuinen -lapsi suhdeluku. Kuitenkin tutkimuksien mukaan lapsiryhmänkoolla ja aikuinen - lapsi suhdeluvulla on paljon samantapaisia vaikutuksia. (Hujala ym.1998, 86–87.) Ryhmän koostumus tulee rakentaa siten, että se mahdollistaa lapsen tarkoituksen mukaisen perushoidon. Suunnitellussa ryhmän koostumusta on otettava huomioon myös se, että lapsi saa merkityksellisiä oppimiskokemuksia, tukea ja ohjausta hänen tarvitessaan. (Hujala ym. 1999, 92.)

Hoitosuhteen pysyvyys on laadullisesti tärkeä puitetekijä. Pysyvä hoitosuhde antaa hyvän pohjan aikuisen ja lapsen väliselle vuorovaikutukselle. Henkilökunnan työvuoroja järjestettäessä on hyvä taata se, että henkilökunnan vaihtuvuus ryhmässä on mahdollisimman pieni. Lapsen siirtyessä ryhmästä toiseen on siitä hyvä neuvotella yhdessä vanhempien kanssa. Ihmissuhteiden pysyvyyttä edesautetaan lisäämällä henkilökunnan hyvinvointia esim. täydennyskoulutuksen avulla. (Hujala ym. 1999, 94–95.) Fyysinen ympäristö sisältää sisä- ja ulkotilat sekä välineet ja materiaalit. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on edistää lapsen kasvua ja kehitystä sekä hyvinvointia. Päivähoidon tehtävänä on myös vaalia lapsen terveyttä ja turvallisuutta. Lapselle vaarallisessa ympäristössä aikuisen huomio kiinnittyy lasten toiminnan kontrollointiin. Rajoittaminen ja lapsen toiminnan kontrollointi rajoittavat lapsen tutkivan käyttäytymisen. Päivähoidon laadun kannalta terveellisen ja turvallisen ympäristön suunnitteluun niin sisä- kuin ulkotiloissa on hyvä kiinnittää huomiota. Hyvä fyysinen ympäristö on virikkeellinen ja tarjoaa monipuolisesti eri valintamahdollisuuksia. Se mahdollistaa myös sekä liikkuvan että hiljaisen työskentelyn. (Hujala ym. 1999, 97.)

6.2.3 Välillisesti ohjaavat tekijät

Välillisesti ohjaavat tekijät jaetaan viiteen eri kategoriaan; Vanhempien ja henkilökunnan väliseen yhteistyöhön, yhteistyöhön muiden tahojen kanssa, henkilökunnan keskinäiseen yhteistyöhön ja hyvinvointiin, henkilökunnan koulutukseen ja ammatilliseen kasvuun sekä johtajuuteen. (Hujala ym. 1999, 99–127.) Vanhempien ja päiväkodin välinen yhteistyö on keskeinen päivähoidon laatua selittävä tekijä. Vanhempien ja päiväkodin välisellä yhteistyöllä on kaksi keskeistä tehtävää. Yhteistyöllä on tarkoitus tukea

perheitä kasvatustehtävissä ja edistää lapsen tasapainoista kehitystä. Toiseksi yhteistyön avulla voidaan lisätä vanhempien kasvatustietoisuutta sekä tukea heitä kasvatuskysymyksissä. (Hujala ym. 1999, 99–101.)

Yhteistyön merkitys on olennainen myös vanhempien vaikutusmahdollisuuksien lisäämisessä niin toiminnan suunnittelussa, arvioinnissa kuin päätöksenteossa. Yhteistyön tulee olla sellaista, että jokaisen perheen lähtökohdat ja tarpeet otetaan huomioon. Yhteistyön tavoitteena on lisätä vanhempien ja perheiden itseluottamusta, tietoa, taitoja ja mahdollisuuksia itsenäiseen toimintaan omassa arjessa. (Hujala ym. 1999, 99–101.) Päivähoidon tarjoama laadukas varhaiskasvatus vaatii laaja-alaista yhteistyötä lapsen eri kasvuympäristöjen välillä (Hujala ym. 1999, 106). Yhteistyö muiden tahojen kanssa tarkoittaa sitä, että lapsen kehitys- ja oppimisprosessin jatkuminen turvataan kun lapsi siirtyy kasvuympäristöstä toiseen. Kasvatuksellinen ja opetussuunnitelman jatkuvuus turvataan sillä, että päivähoito toimii yhteistyössä opetustoimen kanssa. (Hujala ym. 1999, 109.)

Välillisesti varhaiskasvatuksen laatuun vaikuttaa myös henkilökunnan keskinäinen yhteistyö ja hyvinvointi. Päivähoidon henkilöstön tulee olla yksimielisiä työnsä tavoitteista ja menetelmistä. Työyhteisön hyvä yhteistyö edellyttää, että puhutaan samoista asioista eikä käytetä vain samoja sanoja. (Hujala ym. 1999, 111.) Henkilökunnan välinen dialogi tulee olla avointa, luottamuksellista ja toista kunnioittavaa (Hujala ym. 1999, 115.) Yhteisymmärryksen luominen on myös tärkeää, mikä meidän työyhteisössä ja työssä on tärkeää ja mitä pitäisi yhdessä kehittää. Henkilökunnan hyvinvoinnin kannalta keskiössä on työtyytyväisyys ja motivaatio tehtävään työhön. (Hujala ym. 1999, 111.) Henkilöstön koulutus ja ammatillinen kasvu ovat keskeisiä tarjotun päivähoidon laatuun vaikuttavia tekijöitä. Laatutavoitteena on, että henkilöstön koulutus vastaa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta asetettua säädöstä ammatillisesta kelpoisuudesta. (Hujala ym. 1999, 117.) Suomalaisen päiväkotien kasvattajat ovat maailman huippuluokkaa (Hujala ym. 1999, 116).

Päämäärähakuista toimintaa edesauttaa johtaminen. Johtamistyö on toimintaa jossa johtajan tehtävänä on auttaa työntekijöitä ja työyhteisöä saavuttamaan asetetut tavoitteet. Johtajan tehtävänä on myös päätöksien tekeminen sekä muutoksien aikaansaaminen. Johtaminen on vastuunottamista. Näin ollen voidaan sanoa, että varhaiskasvatustoimin-

nan laatu on suorassa yhteydessä johtamiseen. (Hujala ym. 1999, 118.) Kunnassa toteutettava päivähoiton laadunhallinta sekä siihen sisältyvän arvioinnin ja kehittämistyön toteutumisesta on vastuussa päivähoiton johto. Johto vastuu myös siitä, että päivähoitolla on laadunhallintastrategia (Hujala ym. 1999, 126–127.)

6.2.4 Prosessitekijät

Prosessitekijät muodostuvat perushoidosta, aikuinen ja lapsi vuorovaikutuksesta, lasten keskinäisestä vuorovaikutuksesta, lapsilähtöisestä toiminnasta sekä toiminnan suunnittelusta ja arvioinnista. (Hujala ym. 1999, 78.) Prosessitekijöiden lisäksi puitetekijät ja välilliset tekijät ovat laadukkaan varhaiskasvatuksen edellytyksiä, mutta ne eivät yksinomaan takaa laadun toteutumista. (Hujala ym. 1999, 128.) Laatukeskustelujen tulisi keskittyä itse kasvatusprosessiin, mitä juuri puitetekijät ja välilliset tekijät säätelevät. Suomalaisessa varhaiskasvatuksen tavoiteajattelussa ei määritellä vain tuotoksia, vaan pyritään tukemaan niitä prosesseja, jotka vahvistavat lapsen kasvua ja kehitystä, oppimista sekä kokonaisvaltaista hyvinvointia. Prosessin laatutekijät koostuvat useasta toisiinsa liittyvistä tekijöistä. Prosessin laatutekijöiden taustalla ovat näkemykset lapsuuden, kasvatuksen ja oppimisen olemuksesta. (Hujala ym. 1998, 191–192.)

Lapsen ollessa päivähoitopaikassa koko päivän merkittäväksi laadun tekijäksi nousee fyysinen hyvinvointi. Fyysisen hyvinvoinnin edellytyksenä on perushoidosta huolehtiminen. Perushoidon ollessa tietoisesti ja tavoitteellisesti toteutettua se sisältyy kaikkeen päivähoitossa tehtävään toimintaan ja on näin ollen osana myös jokapäiväistä pedagogiikkaa. Lapsen fyysisen ja psyykkisen kehityksen ja kasvun edistäminen, terveyden ja toimintakyvyn vahvistaminen ja suojelu sekä omatoimisuuden tukeminen ovat kaikki perushoidon tavoitteita. Vanhempien ja päivähoiton henkilöstön välinen yhteistyö tukee hyvää perushoitoa. Yleisesti voidaan sanoa perushoidon kattavan terveellisestä ravitsemuksesta, riittävästä unesta ja levosta, liikunnasta, ulkoilusta, hygieniasta, puhtaudesta sekä asian mukaisesta vaatuksesta huolen pitämisen. (Hujala ym. 1999, 129.) Perushoito tulisi suunnitella ja toteuttaa vanhempien toiveiden sekä lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin mukaisesti (Hujala ym. 1999, 132).

Aikuisen ja lapsen välinen vuorovaikutus määrittää lapsen arkipäiväistä psyykkistä ja toiminnallista pohjaa. Se mahdollistaa lapsen oppimisen, kun lapsi saa tutkia ympäristöä aikuisen tuella. Hyvä keskinäinen vuorovaikutus aikuisen ja lapsen välillä on myös sosiaalisten taitojen tuki. Keskeisenä asiana on tällöin se, miten aikuinen toimii lapsen kanssa, miten aikuinen suhtautuu lapseen ja mitä aikuinen pitää kasvatuksessa tärkeänä sekä millaisia kasvatustapojen aikuisen käyttää ohjatessaan lapsia. (Hujala ym. 1999, 133.) Hyvän lapsen ja aikuisen vuorovaikutuksen tavoitteena on, että päivähoiton henkilökunnan vuorovaikutus lapsia kohtaan on myönteistä, hyväksyvää, lämmintä sekä lapsen omat tarpeet huomioonottavaa. Henkilökunnan tulee olla läsnä silloin, kun lapsi heitä tarvitsee. Tärkeä huomioonotettava asia on myös henkilökunnan herkkyys tunnistaa lapsen tarpeita ja tunteita sekä auttaa lasta ymmärtämään ja käsittelemään omia tunteita. (Hujala ym. 1999, 137.)

Lasten keskinäisten ystävyyssuhteiden tärkeys on tärkeä päivähoiton laatua ajatellen. Ystävät tuovat lapselle turvallisuuden tunnetta ja vähentävät hankalien tilanteiden aiheuttamaa stressiä (Hujala ym. 1999, 138). Lasten keskinäinen vuorovaikutus on tärkeä lapsen ajattelun ja sosiaalisten taitojen kehittymisen kannalta. Lasten välille saattaa syntyä oppimistilanteissa erimielisyyttä ja kiistaa, jolloin lapsi tutustuu erilaisiin mielipiteisiin ja näin ollen oppii perustelemaan omia näkemyksiään. Vertaisryhmissä oppiminen on usein tehokkaampaa kuin aikuisen johdolla itsekseen opittu. (Hujala ym. 1998, 192.) Päivähoiton henkilöstön tehtävänä on edistää lasten leikkiä ja keskinäistä vuorovaikutusta joustavalla ajankäytön suunnittelulla. Henkilökunnan tehtävänä on myös kannustaa lapsia keskinäiseen sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Henkilökunnan vastuulla on rakentaa tilanteita joissa erilaisilla lapsilla on mahdollisuus toimia yhdessä. (Hujala ym. 1999, 142.)

Lapsilähtöisen toiminnan perusajatuksena on, että varhaiskasvatustoiminta on rakennettu siten, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin lasten yksilöllisiä tarpeita. Toiminnan ja kasvatuksen suunnittelu tulee lähteä lapsesta. (Hujala ym. 1999, 143.) Siinä tulee ottaa huomioon lapsen kulttuuri tausta, vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet. Toiminnan tulee olla lasten leikkiä mahdollistavaa sekä kannustavaa. Sen tulee tarjota myös lapselle motivoivia ja haasteellisia oppimistilanteita. Lapsen myönteistä minäkuvausta vahvistetaan tarjoamalla onnistumisen kokemuksia ja ohjaamalla kestämiin mahdollisiin epäonnistumisen kokemuksiin. Päiväkodin päiväjärjestys ja kasvattajien suhtautuminen omaan

työhönsä on lapsilähtöisen toiminnan määrittäjä. (Hujala ym. 1999, 145–147.) Päiväkodin henkilökunnalla tulisi olla työssään selkeät kasvatukselliset sekä oppimistavoitteet. Varhaiskasvatuksen toiminnan suunnitteluun, arviointiin ja seurantaan on varattava työajasta kohtuullisesti aikaa. (Hujala ym. 1999, 148.)

6.2.5 Vaikuttavuustekijät

Vaikuttavuustekijöillä tarkoitetaan niitä asioita, mitä päivähoito saa aikaan palvelujen käyttäjissä tai toimintaympäristössä. Vaikuttavuustekijät ovat tärkeä osa päivähoiton laatua. Vaikuttavuustekijöitä voidaan arvioida vanhempien, lasten ja yhteiskunnan näkökulmasta. Vaikuttavuustekijöihin kuuluu lapsen myönteiset kokemukset, lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen, vanhempien tyytyväisyys sekä yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Päivähoiton vaikuttavuuden lisäämisen keinona käytetään päivähoiton arviointia ja siihen perustuvaa kehittämistä. Kunnan päivähoitopalvelujen tavoitteena on edistää kuntalaisten hyvinvointia. Päivähoiton laadun arviointi on tärkeää myös taloudellisista syistä, koska päivähoito on yhteiskunnallinen palvelu, johon käytetään kunnan resursseja.. (Hujala ym. 1999, 155.)

Lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen sekä lapsen myönteisten kokemusten laatutavoitteina on, että lapsi saa päivähoitolta tukea yksilölliselle kasvulle, kehitykselle ja oppimiselle. Päivähoiton tulee edistää lapsen elinikäistä oppimista ja lapsen sosiaalisia suhteita. Laatutavoitteena on myös se, että lapsella on myönteisiä kokemuksia päivähoitosta ja lapsi viihtyy omassa päivähoitopaikassa. Päivähoito on siis vastannut lapsen tarpeisiin eli se on luonnollinen osa lapsen elämässä. Päivähoitokasvatuksen ollessa laadukasta ja koti kasvatuksen ollessa huono, niin voidaan todeta, että päivähoitokasvatuksella on myönteisiä vaikutuksia lapsen sosiaaliseen kehitykseen. (Hujala ym. 1999, 156–161.)

Päivähoitopalveluiden asiakkaita ovat vanhemmat ja näin ollen vanhempien tyytyväisyys on myös keskeinen vaikuttavuustekijä. Vanhempien tyytyväisyyden arviointi varhaiskasvatuksen laatututkimuksissa on kasvanut kahdesta syystä. Vanhemmat nähdään asiakkaina joiden näkemykset ohjaavat vanhempien päivähoitovalintoja sekä päivähoiton laatu on subjektiivinen ja dynaaminen käsitä, jolloin eri osapuolten näkemykset

ovat keskeisessä asemassa laatua määriteltäessä. Vanhempien laatuvaatimukset ovat sidoksissa heidän kokemuksiinsa päivähoidosta. Vanhemmat eivät osaa vaatia laadukkaampaa päivähoitoa, jos heillä ei ole kokemuksia tai tietoa siitä. Yleensä vanhemmat tarkastelevat päivähoiton laatua suhteessa oman perheensä elämäntilanteen kannalta oleellisiin tarpeisiin. Tyytyväisyys päivähoitoon on myös yhteydessä päivähoiton järjestämisen käytännön asioihin. Näitä ovat mm. perheiden vaikutus mahdollisuus päivähoiton toteuttamiseen sekä avun ja tuen saanti kasvatuksellisissa vaikeuksissa tai ongelmissa. (Hujala ym. 1999, 162–163.)

Yhteiskunnallisella vaikuttavuudella tarkoitetaan kunnan tarjoamien päivähoitopalveluiden pitkän aikavälin tuottamia vaikutuksia yhteiskunnassa. Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden todentaminen perustuu pitkäaikaistutkimuksiin. Arvioidessa vaikuttavuutta lähtökohtana ovat yhteiskunnan asettamat tehtävät päivähoitolle. Päivähoiton tukemiseen käytetään paljon verorahoja, näin ollen sillä on kansantalouden tehokkuuteen positiivisia vaikutuksia. Päivähoito mahdollistaa vanhempien työssä käynnin ja opiskelun. Sillä on myös perhepoliittista vaikuttavuutta. Vaikuttavuus ilmenee perheiden tyytyväisyyden ja hyvinvoinnin edistymisen kautta. (Hujala ym. 1999, 167–168.)

7. TUTKIMUSTULOKSET

Jaottelimme kyselymme (Liite 1) kysymykset varhaiskasvatuksen viiden eri laatutekijän mukaisesti. Laatutekijät ovat palvelutaso, puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät sekä vaikuttavuustekijät. (Hujala ym. 1999, 77–78.) Käsittelemme tulokset työssämme jokaisen laatutason omana kokonaisuutenaan tulosten selkiyttämiseksi. Koska vastauksia oli vähän potentiaaliseen vastaajamäärään nähden, haluamme tuoda esille avointen kysymysten vastauksia mahdollisimman tarkasti, jotta vastaajan ääni saadaan paremmin kuuluviin. Käsittelemme osiossa jokaisen kysymyksen kerrallaan siinä numerojärjestyksessä, kuten se itse kyselyssäkin oli. Kysymyksiä on yhteensä 30, kuusi jokaisesta laatutekijästä.

7.1. Vastaajien perustiedot

Keväällä 2012 päivähoitoalue 3 asiakasperheiden lukumäärä oli 113. Osoitimme kyselyn jokaiselle asiakasperheelle saadaksemme mahdollisimman paljon vastaajia kyseisestä päivähoitoalueelta. Kyselyyn vastasi yhteensä 28 asiakasperhettä, joten kyselyn vastausprosentiksi muodostui 24,8 %.

Taulukko 1. Asiakasperheiden lukumäärä päiväkodeittain.

	Asiakasperheiden lukumäärä	Lasten lukumäärä
Aseman päiväkoti	37 asiakasperhettä	45 lasta
Hukanpesän päiväkoti	29 asiakasperhettä	37 lasta
Proomupuiston päiväkoti	47 asiakasperhettä	57 lasta
Yhteensä	113 asiakasperhettä	139 lasta

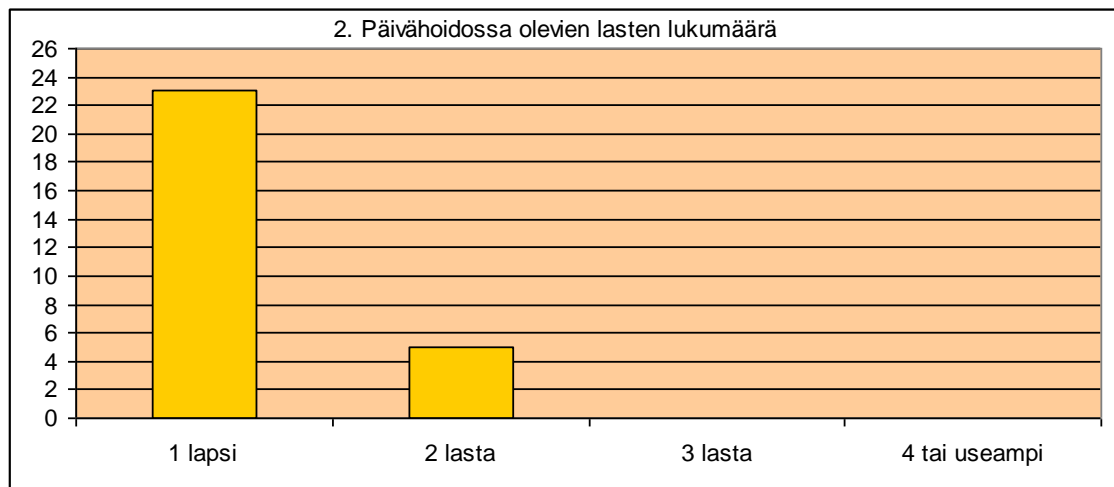
Taulukko 2. Vastaajien lukumäärä päiväkodeittain.

	Asiakasperheiden lukumäärä	Vastaajien lukumäärä	Vastausprosentti %
Aseman päiväkot	37	12	32,40 %
Hukanpesän päiväkot	29	7	24,10 %
Proomupuiston päiväkot	47	9	19,10 %

Lukumäärällisesti vastaajista yhdeksän oli Proomupuiston päiväkodin asiakkaita, seitsemän Hukanpesän päiväkodin asiakkaita ja kaksitoista Aseman päiväkodin asiakkaita. Vastaajia oli siis lukumäärällisesti eniten Aseman päiväkodissa ja vähiten Hukanpesän päiväkodissa. Aseman päiväkodin sisäinen vastausprosentti oli 32,4 %, Proomupuiston päiväkodin sisäinen vastausprosentti 19,1 % ja Hukanpesän päiväkodin sisäinen vastausprosentti 24,1 %. Näin ollen Aseman päiväkodin asiakkaat olivat innokkaampia kyselyyn vastaajia.

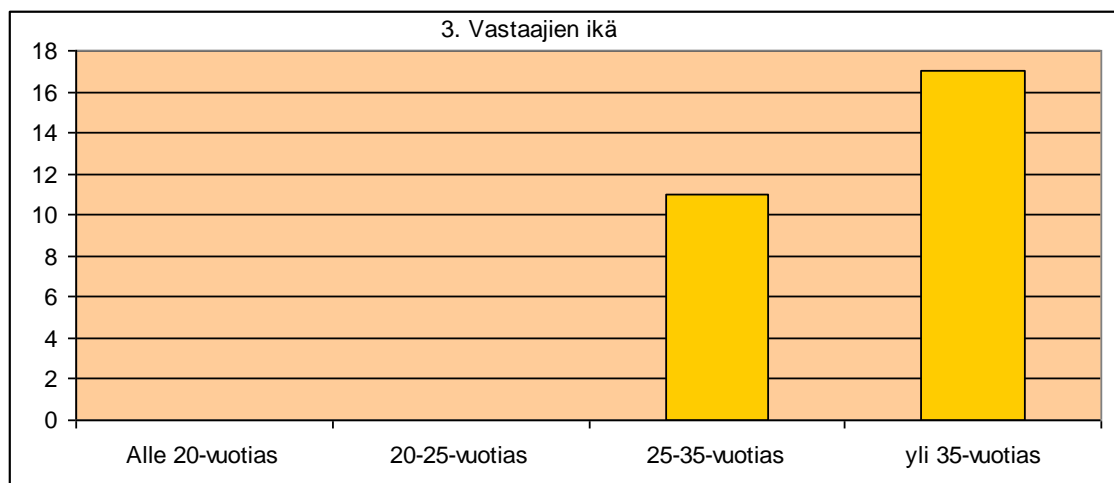
Kyselymme sisälsi 5 avointa kysymystä. Avoimiin kysymyksiin vastauksia tuli yhteensä 28. Avoimiin kysymyksiin vastanneista kaksikymmentä oli Aseman päiväkodin asiakkaita ja kahdeksan Proomupuiston päiväkodin asiakkaita. Hukanpesän asiakkaista kukaan ei vastannut avoimiin kysymyksiin. Avointen kysymysten vastauksia tarkastellessamme havaitsimme selkeän yhteneväisyyden siinä, kuinka Proomupuiston asiakkaat olivat kysymyksiin vastanneet verrattuna Aseman päiväkodin asiakkaiden vastauksiin. Proomupuiston asiakkaiden vastaukset avoimiin kysymyksiin olivat selkeästi enemmän tyytyväisyyttä osoittavia, kuin Aseman päiväkodin asiakkaiden vastaukset. Proomupuiston päiväkodin asiakkaat kokivat avokysymysten perusteella päivähoiton palvelukokonaisuuden laadukkaampana kuin Aseman päiväkodin asiakkaat.

Taulukko 3. Päivähoidossa olevien lasten lukumäärä.



Kahdellakymmenelläkolmella (23) vastaajista oli päivähoidossa yksi lapsi. Viidellä vastaajista oli päivähoidon piirissä 2 lasta. Vastauksista päätellen suurimmalla osalla päivähoitoalue 3 asiakasperheistä on päivähoidossa vain yksi lapsi. Tätä päätelmää tukee asiakasperheiden määrä suhteessa päivähoidossa olevien lasten määrään (Taulukko 1). Perheen kokonaislapsiluvusta vastaus ei kerro, koska perheessä saattaa esimerkiksi olla kouluikäisiä lapsia, sekä alle 1-vuotiaita kotona hoidettavia lapsia.

Taulukko 4. Vastaajien ikä.



Vastaajista yksitoista oli iältään 25-35-vuotiaita. Seitsemäntoista vastaajaa oli yli 35-vuotiaita. Kukaan vastaajista ei ollut alle 25-vuotias. Tämä voi kertoa osaltaan siitä, että yli kaksikymmentäviisivuotiaat ovat aktiivisempia vastaamaan kyselyihin, kuin alle 25-

vuotiaat. Jos ajattelemme vastaajien määrää edellä mainitun mahdollisuuden kautta, voi se viitata siihen, että päivähoitoalueen vanhemmista suurin osa on alle 25-vuotiaita. Toisaalta tämä voi kertoa päinvastaista päivähoitoalueen vanhempien ikärakenteesta; on mahdollista, että suurin osa päivähoitoalueen vanhemmista on yli 25-vuotiaita, koska todennäköisyys vastaajamäärälle kasvaa, mitä enemmän vastaajia on.

7.2 Palvelutaso – riittävyys ja saatavuus

Taulukko 5. Lapseni on saanut toivomamme hoitopaikan.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
1. Lapseni on saanut toivomamme hoitopaikan	25 vastaajaa	2 vastaajaa	6 vastaajaa	0 vastaajaa	0 Vastaajaa

Laki lasten päivähoitosta (36/1973, 11§) velvoittaa järjestämään päivähoitoa mahdollisuuksien mukaan lapsen vanhempien tai holhoojan toivomassa muodossa. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että he ovat saaneet toivomansa hoitopaikan. Kaksi vastaajista oli asiasta jokseenkin samaa mieltä ja vain yksi vastaaja jokseenkin eri mieltä. Päivähoidon järjestäminen päivähoitoalueella vanhempien toiveiden mukaan on ollut onnistunutta. Laatuavoite ”perheellä on mahdollisuus valita lapselleen sopiva hoitopaikka” (Hujala ym. 1999, 85) voidaan katsoa toteutuneeksi.

Taulukko 6. Saan riittävästi tietoa päivähoitoon liittyvissä asioissa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
2. Saan riittävästi tietoa päivähoitoon liittyvissä asioissa	16 Vastaajaa	9 Vastaajaa	3 Vastaajaa	0 Vastaajaa	0 Vastaajaa

16 vastaajista oli täysin samaa mieltä siinä, että he saavat riittävästi tietoa päivähoitoon liittyvissä asioissa. 9 vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja 3 jokseenkin eri mieltä.

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että vanhemmat kokevat saavansa hyvin tietoa päivähoitoon liittyvissä asioissa.

Taulukko 7. Saan riittävästi tietoa eri päivähoitomuodoista

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
3. Saan riittävästi tietoa eri päivähoitomuodoista	15 Vastaa- jaa	7 Vastaa- jaa	2 Vastaa- jaa	1 Vastaa- jaa	3 Vastaa- jaa

Vastaajista 15 koki, että he ovat saaneet hyvin tietoa eri päivähoitomuodoista. Vastaajista 7 oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli vastaajista 2 ja täysin eri mieltä 1. Päivähoitomuodoista tiedottaminen koettiin pääosin onnistuneena. Eriäviä mielipiteitä tuli esille ainoastaan 3, joka on koko vastaajamäärästä kymmenesosa. Vastajat, jotka eivät ole osanneet muodostaa mielipidettään asiassa voivat olla asiakkaita, jotka ovat saaneet toivomansa hoitopaikan, eivätkä he näin ollen ole kokeneet tarvitsevänsä tietoa eri päivähoitomuotoihin liittyen.

Taulukko 7. Päivähoitomaksuihin ja laskutukseen liittyvät asiat on hoidettu asianmukaisesti

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
4. Päivähoitomaksuihin ja laskutukseen liittyvät asiat on hoidettu asianmukaisesti	20 Vastaajaa	8 Vastaajaa	0 Vastaajaa	0 Vastaajaa	0 Vastaajaa

Vastaukset painottuivat täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä – vaihtoehtoihin. Vanhempien kokemuksen perusteella voidaan sanoa, että päivähoitomaksuihin ja laskutukseen liittyvät seikat ovat toteutettu onnistuneesti.

Taulukko 8. Olen ollut tyytyväinen loma-ajan päivystysjärjestelyihin

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
5. Olen ollut tyytyväinen loma-ajan päivystysjärjestelyihin	13 Vastaajaa	3 Vastaajaa	3 Vastaajaa	4 Vastaajaa	5 Vastaajaa

Vastaajista 13 oli asiasta täysin samaa mieltä, eli he kokivat päivystysjärjestelyt onnistuneina. 3 vastaajista oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli 3 vastaajaa ja täysin eri mieltä 4. Viisi vastaajaa ei osannut muodostaa mielipidettä loma-ajan päivystysjärjestelyistä. Loma-ajan päivystysjärjestelyt saivat paljon hajontaa vastaajissa. Reilut puolet vastaajista oli edes jokseenkin samaa mieltä loma-ajan päivähoidtojärjestelyjen onnistumisesta. Jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli yhteensä 7 vastaajaa. Viisi vastaajaa ei osannut muodostaa mielipidettään asiasta.

Päivähoidon loma-aikojen järjestelyt nousivat esille avoimissa vastauksissa. Päivystysaikojen toivottaisi olevan omassa päiväkodissa, edes joskus. Eräs vastaajista nosti esille päivystysjärjestelyistä tiedottamisen:

”Haukiputaalla on samaa tautia kuin monessa muussakin paikassa päivystysjärjestelyiden yms. kanssa – tietoa tulee mutta usein turhan viime tingassa. Aikuiset joutuvat suunnittelemaan elämänsä ja loma-aikojaan

yms. paljon aiemmin kuin päivähoito-organisaatio kykenee kertomaan järjestelyistä, ja sitten saatetaan olla ihmeissään.”

Vastaaja kokee, että tiedottaminen, niin päivähoitojärjestelyistä, kuin muistakin asioista jätetään turhan myöhään. Tähän päivähoito voisi vastata suunnittelemalla erityisjärjestelynsä hyvissä ajoin ja tiedottamaan siitä vanhemmille, jotta nämä kykenisivät suunnittelemaan omat loma-aikansa ynnä muut, huomioiden myös lapsen päivähoiton erityisjärjestelyt. Loma-aikojen päivystysjärjestelyihin koettiin myös tyytyväisyyttä:

”Loma-ajan päivystykset menneet tosi hyvin, kun sisarukset saavat olla yhdessä ja yleensä samassa päiväkodissa. (siis päivystys yleensä samassa paikassa)

Vaikka toivetta loma-aikojen päivystysjärjestelyistä omassa päiväkodissa esiintyikin, nähtiin myös vakituinen päivystyspäiväkotona hyvänä asiana. Vastaajassa kiitollisuutta herättää se, että sisarukset saavat olla samassa ryhmässä päivystyspäiväkodissa. Lapselle tilanne uudessa päiväkodissa voi olla hämmentävä ja pelottavakin, mutta ryhmäjärjestelyt on mahdollisesti onnistuttu toteuttamaan lapsilähtöisesti, lasten näkökulmasta. Uudessa paikassa sisaruksen kanssa samassa ryhmässä oleminen tuo lapselle turvaa.

Taulukko 9. Päivähoidon hallinnosta (päivähoidon johtaja, päivähoito-ohjaaja, palvelusihteeri ym.) saa hyvää ja ystävällistä palvelua

Kysymys	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
6. Päivähoidon hallinnosta (päivähoidon johtaja, päivähoito-ohjaaja, palvelusihteeri ym.) saa hyvää ja ystävällistä palvelua	9 Vastaa-jaa	9 Vastaa-jaa	3 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	7 Vastaa-jaa

Vastaajista 9 oli asiasta täysin samaa mieltä ja 9 jokseenkin samaa mieltä. Kolme vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä siinä, että päivähoito-ohjauksesta saa hyvää palvelua. Seitsemän vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään asiaan. Pääsääntöisesti koettiin, että

päivähoidon hallinnosta saa hyvää ja ystävällistä palvelua. Vastaaajista 25% eivät osanneet vastata kysymykseen. Kyseiset vastaajat eivät mahdollisesti ole olleet paljoa tekemisissä päivähoidon hallinnon kanssa, jonka vuoksi mielipiteen muodostaminen on mahdotonta. Avoimissa vastauksissa eräs vastaaja oli sitä mieltä, ettei johtajalla ole tarpeeksi aikaa. Tämä herättää meissä kysymyksen, mille asialle johtajalla ei ole tarpeeksi aikaa? Mietimme, voisiko vastaaja tarkoittaa tällä sitä, että johtajalla ei ole tarpeeksi aikaa paneutua perheen asioihin, esimerkiksi mahdollisissa erityistilanteissa.

Nämä kyselyn ensimmäiset kuusi kysymystä käsittelivät palvelutasoa, eli palvelun riittävyyttä ja saatavuutta. Kokonaisuutena palvelutason laadun toteutuminen näyttyy vastausten perusteella onnistuneena. Eniten hajontaa vastauksissa tuli kysyttäessä lomakojen päivystysjärjestelyistä. Palvelutaso -osion vastausten keskiarvoksi muodostui ”jokseenkin samaa mieltä”.

Taulukko 10. Palvelutaso -osion vastaukset kokonaisuudessaan.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
1. Lapseni on saanut toivomamme hoitopaikan	22	3	2	0	1	28
2. Saan riittävästi tietoa päivähoitoon liittyvissä asioissa	16	9	3	0	0	28
3. Saan riittävästi tietoa eri päivähoitomuodoista	15	7	2	1	3	28
4. Päivähoitomaksuihin ja laskutukseen liittyvät asiat on hoidettu asianmukaisesti	20	8	0	0	0	28
5. Olen ollut tyytyväinen loma-ajan päivystysjärjestelyihin	13	3	3	4	5	28
6. Päivähoidon hallinnosta (päivähoidon johtaja, päivähoitohjaaja, palvelusih-teeri ym.) saa hyvää ja ystävällistä palvelua	9	9	3	0	7	28
Yhteensä	95	39	13	5	16	168

7.3. Puitetekijät – Ryhmän koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys ja fyysinen ympäristö

Taulukko 11. Saimme tutustua päivähoitopaikan toimintaan päivähoiton alkaessa

Kysymys	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
7. Saimme tutustua päivähoitopaikan toimintaan päivähoiton alkaessa	22 Vastaa-jaa	3 Vastaa-jaa	2 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	1 Vastaa-jaa

Vastajista kaksikymmentäkaksi oli täysin samaa mieltä siinä, että he olivat saaneet tutustua päivähoitopaikan toimintaan hoidon alkaessa. Asiasta jokseenkin samaa mieltä oli kolme vastaajaa. Jokseenkin eri mieltä vastaajista oli kaksi ja yksi vastaaja ei osan-

nut muodostaa mielipidettä asiasta. Vastausten perusteella vanhemmat ovat pääsääntöisesti saaneet tutustua päivähoitopaikan toimintaan päivähoiton alkaessa.

Taulukko 12. Päiväkodin ulkotilat ovat turvalliset ja asianmukaiset

Kysymys	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
8. Päiväkodin ulkotilat ovat turvalliset ja asianmukaiset	11 Vastaa-jaa	12 Vastaa-jaa	5 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa

Vastaaajista yksitoista oli väittämstä täysin samaa mieltä, kaksitoista jokseenkin samaa mieltä ja viisi jokseenkin eri mieltä. Yli puolet vastaaajista ei koe päiväkodin ulkotiloja täysin turvallisina ja asianmukaisina. Kuitenkin vastaaajista suurin osa kokee tyytyväisyyttä ulkotiloihin. Päiväkodin ulkotilat saivat kommentteja myös avoimissa kysymyksissä. Vanhempien kommentteja ulkotiloista:

”Portin lukko epäkäytännöllinen, siis sen tuplaportin, meneekö aina edes kunnolla kiinni?”

”Ulkona on/oli kauan tiilikasa – kukaan ei puuttunut asiaan.”

”Päiväkodin pihalla on ollut kivetykset rikki jo viime syksynä, mutta kunta ei huolehtinut pihaa kuntoon silloin eikä keväälläkään. Nyt kivet on nakeltu epäsiistiksi kasaksi aidan ulkopuolelle lasten aikansa leikittyä niillä päiväkodin pihamaalla, ja piha-alue jossa kiveyksen pitäisi olla on nyt sitten vaatteiden ja lelujen hiekoituspiste. Tämähän ei ole päiväkodin vika, vaan kunnan kiinteistöjen huollosta vastaavan. Joku pitkäaikaistyötön olisi varmasti ollut tuostakin urakasta kiitollinen jos vaan olisi päästetty tekemään???”

Ympäristön turvallisuuden merkitys korostuu varhaiskasvatusympäristössä lasten oppimis- ja toimintamahdollisuuksien näkökulmasta. Vaarallisessa ympäristössä kasvattajat joutuvat keskittymään lasten toiminnan kontrollointiin, jolloin he eivät vaarojen välttä-

miseksi kykene mahdollistamaan lapselle uusia rikkaita kokemuksia. Kontrollointi ja rajoittaminen estävät lapselle luontaisen tutkivan käyttäytymisen. (Hujala ym. 1999, 96.) Vastauksista päätellen päiväkodin kiinteistöhuolto ei välttämättä toimi asianmukaisesti. Päiväkodin arkeen liittyy siis muitakin tahoja kuin ainoastaan päiväkodin henkilöstö. Laatutavoitteiden toteutuminen ei siis aina ole kiinni ainoastaan päivähoidon omasta toiminnasta vaan sen toteutumiseen vaikuttaa muitakin toimintatahoja, kuten tässä tapauksessa kiinteistön huollosta vastaava taho.

Taulukko 13. Lapsemme päivähoitoryhmän koko on sopiva

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
9. Lapsenne päivähoitoryhmän koko on sopiva	7 Vastaa-jaa	12 Vastaa-jaa	5 Vastaa-jaa	3 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa

Seitsemän vastaajista oli väittämstä täysin samaa mieltä, kaksitoista jokseenkin samaa mieltä, viisi jokseenkin eri mieltä ja kolme täysin eri mieltä. Kysymykseen liittyviä kommentteja oli avoimissa vastauksissa useita. Vanhemmat kommentoivat päivähoitoryhmän kokoa seuraavasti:

”Hyvät hoitajat, jotka pärjää, vaikka ryhmät aivan liian suuria. Erityisen hienoa, että hoitajat jaksavat keksiä normaalirutiineista poikkeaviakin päiviä. Ryhmien kokoa pitäisi pienentää lasten vuoksi, mutta myös että hoitajat jaksaisivat.”

” Ryhmä on liian suuri, tilat liian pienet ryhmän kokoihin nähden. Lapsia yksinkertaisesti liikaa tässä päiväkodissa ja se näkyy kaikessa toiminnassa.”

”Ryhmien koon kasvaminen huolestuttaa. Hoitajat silti selviytyneet hienosti.”

”Aseman päiväkotit nyt vain tuntuu olevan aika täysi...”

Kaikki nämä avoimiin kysymyksiin vastanneet olivat Aseman päiväkodin asiakkaita. Päiväkodin lapsimäärä on vanhempien näiden vanhempien kokemana liian suuri. Vanhempia mietityttää henkilökunnan jaksaminen ja he osaavat antaa tunnustusta hoitajille suuren lapsiryhmän pyörittämisestä. Eräs vastaajista kokee liian suuren lapsiryhmän vaikuttavan kaikkeen päiväkodin toimintaan. Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen ja Vartiainen (1999, 87) nostavat esiin pienen ryhmän etuja. Heidän mukaansa lasten on helppo jäädä pieneen päiväkotiin, he leikkivät paljon muun muassa roolileikkejä ja kielellinen vuorovaikutus on pienessä ryhmässä vilkasta. Pienessä ryhmässä aikuiset eivät jää ainoastaan valvomaan lasten toimintaa, vaan osallistuvat siihen itse.

Taulukko 14. Päiväkodin sisätilat ovat turvalliset ja asianmukaiset

Kysymys	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
10. Päiväkodin sisätilat ovat turvalliset ja asianmukaiset	10 Vastaajaa	15 Vastaajaa	3 Vastaajaa	0 Vastaajaa	0 Vastaajaa

Kymmenen vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että päiväkodin sisätilat ovat turvalliset ja asianmukaiset. Viisitoista vastaajista oli asiasta jokseenkin samaa mieltä ja kolme vastaajaa jokseenkin eri mieltä. Sisätilat koetaan pääsääntöisesti turvallisina ja asianmukaisina. Avoimissa kysymyksissä vanhemmat kommentoivat päiväkodin sisätilojen turvallisuutta ja asianmukaisuutta seuraavanlaisesti:

”Sisätilat osittain aika ankeat... lapset leikkii eteisessä joskus jopa kura-matolla. Eteistilat huonot ja epäkäytännölliset ja naulakot aivan liian pienet. Mutta muuten ei valittamista; avarat leikkutilat, hyvin jakotiloja, kiva kun sali vieressä telmimistä varten, pihalla on myös tilaa puuhata :)”

”Sisätilat eivät ole turvalliset, kun konttaus ikäiset lapset pääsee kiipeämään portaita ylös, sillä välin kun hoitajat juovat aamukahvia, kun aamu kahvi pitää juoda työ aikana niin saa lapset pärjätä itseksensä..”

Ensimmäinen kommentti oli Proomupuiston päiväkodin asiakkaan, toinen Aseman päiväkodin asiakkaan kommentti. Ensimmäisen kommentin kirjoittaja tuo esille sisätilojen käytännöllisyyttä, joka eteistiloissa on huono. Lasten ohjattuun ja leikkitoimintaan käytettävät tilat ovat vastaajan mielestä hyvät, vaikkakin osittain ankeat. Toisen vastaajan kommentti käsittelee lasten turvallisuutta sisätiloissa. Vastaaja nostaa esiin hoitajien toiminnan lasten turvallisuuden takaajina. Päiväkoti voisi vastata vanhemmat huoleen tekemällä portaisiin esimerkiksi sellainen portti, joka estää pienten lasten pääsyn portaisiin. Lisäksi henkilökunta voisi tehdä lapsille selkeät säännöt joita noudatetaan henkilökunnan kahvihetken aikana. Näistä ehdotuksista huolimatta tulee muistaa, että henkilökunta on vastuussa lapsista päivähoidon aikana. Lapsia ei tule jättää yksin, ja heitä on valvottava alati. Tämä voi kuitenkin olla haastavaa käytännön tasolla, mikäli vanhempien näkemys suurista ryhmäkokoista pitää paikkansa. Näin ollen suurilla ryhmäkokoilla voi siis olla vaikutus myös lasten turvallisuuteen.

Taulukko 15. Lapsiryhmän ikärakenne vastaa lapsenne tarpeisiin

Kysymys	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
11. Lapsiryhmän ikärakenne vastaa lapsenne tarpeisiin	14 Vastaaajaa	9 Vastaaajaa	5 Vastaaajaa	0 Vastaaajaa	0 Vastaaajaa

Vastaaajista neljätoista oli täysin samaa mieltä väittämästä. Yhdeksän vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä ja viisi jokseenkin eri mieltä. Kokonaisuudessaan vanhemmat ovat tyytyväisiä lapsiryhmien ikärakenteeseen. Lapsiryhmien ikärakennetta kommentoitiin myös avoimissa kysymyksissä:

”lapsemme sopisi paremmin isompien joukkoon mutta sinne ei mahdu, ja pienten seura näkyy jonkin verran turhautumisena.”

”Kuitenkin aika vähän on saman ikäisiä.”

Vastanneet vanhemmat toivoisivat, että heidän lapsensa ryhmässä olisi enemmän saman ikäisiä. Lapsiryhmän ikärakenne vaikuttaa hoidon laatuun kahdella tavalla. Niissä ryhmissä, joissa on ainoastaan pieniä lapsia, hoidon laatu on heikompaa kuin niin kutsutuissa sekaryhmissä. Vaikutus on todennettavissa siitä huolimatta, että ryhmäkoko pysyy samana. Ikärakenteen merkitystä voidaan tarkastella myös toiselta kantilta; Lapsen kannalta on tärkeää, että hoitoryhmässä on saman ikäisiä kavereita, jotka ovat tärkeitä toimivien leikkien syntymiseksi. Tämä puolestaan vaikuttaa lapsen viihtyvyyteen päivähoitossa. (Hujala ym. 1999, 90 – 91.)

Taulukko 16. Henkilökunta tarjoaa lapselle jatkuvat, turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet

Kysymys	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
12. Henkilökunta tarjoaa lapselle jatkuvat, turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet	12 Vastaa- jaa	12 Vastaa- jaa	3 Vastaa- jaa	2 Vastaa- jaa	0 Vastaa- jaa

Kaksitoista vastanneista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin samaa mieltä vastaajista oli myös kaksitoista. Kolme vastaajaa oli asiasta jokseenkin eri mieltä ja kaksi vastaajaa täysin eri mieltä. Suurin osa vanhemmista oli siis väittämään kanssa samoilla linjoilla. Eräs vanhempi kommentoi hoitajien vaihtuvuutta:

”Toivoisin että jatkuvuus lapsen ja henkilökunnan suhteissa turvattaisiin paremmin eikä hoitajat vaihtuisi joka vuosi ryhmässä.”

Vanhemman näkemyksen mukaan hoitajien vaihtuvuus on liian suurta lapsen kannalta. Pysyvät hoitajat on eräs tärkeä laadullinen puitetekijä. Pysyvä hoitosuhde antaa perustan aikuisen ja lapsen väliselle vuorovaikutukselle, jonka kautta kiintymyssuhde rakentuu. Alle 3–vuotiailla hyvän ja turvallisen kiintymyssuhteen rakentuminen on erityisen mer-

kityksellistä. Pysyvät hoitojärjestelyt näkyvät lapsen kehityksessä muun muassa turvallisempina kiintymyssuhteena, kehittyneempinä kielellisinä taitoina, korkeatasoisempina leikkinä, sekä myöhemmässä vaiheessa parempina koulusaavutuksina. (Hujala ym. 1999, 94.)

Toinen kommentti liittyy lasten, sekä kasvattajien ja lasten keskinäisiin suhteisiin:

”Henkilökunta ei tule aamulla lasta vastaan - aikuiset ovat keskenään ja lapset keskenään. Usein eri huoneissa. Kukaan ei puutu lasten keskinäiseen epäasialliseen tai syrjivään käytökseen. ”

Vanhempi kokee, että kasvattajien lapsiin ottama kontakti on heikkoa. Lisäksi vanhemman kokemuksen mukaan lasten keskinäiseen syrjivään tai epäasialliseen käyttäytymiseen ei puututa. Valtakunnallisessa varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2005), jonka pohjalta kunnan ja yksiköiden omat varhaiskasvatussuunnitelmat tehdään, kuvataan kasvattajan eräänä tehtävänä mahdollistaa aikuisten ja lasten yhteisössä hyvä ilmapiiri, jossa lapset voivat kokea yhteenkuuluvuutta ja osallisuutta, sekä vaalia lasten ystävyysuhteiden ja kasvatussuhteiden jatkuvuutta. Vanhemman kuvaama toimintamalli ei istu varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden ohjeistukseen. Erään vanhemman kokemus hoitopaikasta on puolestaan hyvin positiivinen:

”Lapsemme on todella viihtynyt hyvin ja olemme iloisia että hänellä on ollut näin ihana hoitopaikka”

Vanhemmat olivat puitetekijät – kokonaisuuteen pääasiallisesti tyytyväisiä. Keskiarvoisesti vastaukseksi tuli ”jokseenkin samaa mieltä”. Eniten hajontaa vastauksissa aiheutti lapsiryhmien koko.

Taulukko 17. Puitetekijät –osion vastaukset kokonaisuudessaan.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
7. Saimme tutustua päivähoitopaikan toimintaan päivähoidon alkaessa	22	3	2	0	1	28
8. Päiväkodin ulkotilat ovat turvalliset ja asianmukaiset	11	12	5	0	0	28
9. Lapsenne päivähoitoryhmän koko on sopiva	7	12	5	3	0	27
10. Päiväkodin sisätilat ovat turvalliset ja asianmukaiset	10	15	3	0	0	28
11. Lapsiryhmän ikärakenne vastaa lapsenne tarpeisiin	14	9	5	0	0	28
12. Henkilökunta tarjoaa lapselle jatkuvat, turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet	12	12	3	2	0	29
Yhteensä	76	63	23	5	1	168

7.4. Välillisesti ohjaavat tekijät – Henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö, yhteistyö muiden tahojen kanssa, henkilökunnan keskinäinen yhteistyö ja hyvinvointi, henkilökunnan koulutus ja ammatillinen kasvu ja johtajuus

Taulukko 18. Saan riittävästi tietoa lapseni päivän kulusta ja päivähoitopaikan asioista

Kysymys	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
13. Saan riittävästi tietoa lapseni päivän kulusta ja päivähoitopaikan asioista	14 Vastaa-jaa	10 Vastaa-jaa	2 Vastaa-jaa	2 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa

Vastaajista neljäljatoista oli täysin samaa mieltä väittämästä. Kymmenen vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä asiasta. Jokseenkin eri mieltä vastasi kaksi ja täysin eri mieltä väittämän kanssa oli kaksi vastaajaa. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä lapsen päivästä ja päivähoitopaikan asioista tiedottamiseen. Vanhemmat nostivat kyseistä asiaa esille avoimissa vastauksissa.

”Tuntuu, että henkilöstö vastaa summassa (ei faktaa tai ei oikein voi pitää paikkaansa) vanhempien esittämiin kysymyksiin päivän kulusta. Henkilökunta ei kerro oma aloitteisesti päivästä mitään.”

”Päivän päättyessä paikalla oleva aikuinen harvoin tietää onko lapsi syönyt tai nukkunut. Välillä mietin tietääkö kukaan mitä lapsi on päivän aikana touhunnut. Mitään tarkkaa jokapäiväistä raporttia en tarvitsekaan, mutta kun kysyn niin silloin olisi hyvä saada vastaus. Jonkinlainen muistiinpanosysteemi voisi olla hyvä, tällaisia on käytössä Haukiputaankin päiväkodeissa. Voisiko tällaiset hyvät käytännöt monistaa kaikkiin päiväkoteihin?”

Lapsen päivän kulusta tiedottamisesta kommentoineet vanhemmat eivät ole tyytyväisiä tiedottamisen toteuttamiseen. Mietimme jälkimmäisen kommentin kohdalla, voiko vanhemman luottamus päivähoitoa kohtaan mennä, mikäli vastaajaa joutuu miettimään, tietääkö henkilökunta lainkaan mitä hänen lapsensa on päivän aikana tehnyt. Näin ollen vanhempien ja päivähoitopaikan henkilökunnan välinen yhteistyö ei toimi kuten sen kuuluisi. Vastaajan ehdotus muistiinpanomenetelmästä on mielestämme hyvä. Päivähoidon työntekijät tekevät eri vuoroja, eli ovat eri aikaan päivästä läsnä. Pääasiallisten faktojen, kuten syömisen ja nukkumisen ylös kirjaaminen jokaiselle työntekijälle nähtäväksi helpottaa työntekijöiden totuuden mukaista vastaamista ja päivän kulusta kertomista. Lisäksi olisi hyvä laittaa muistiin lyhyesti myös erityistilanteita päivästä, jotta tieto kulkeutuisi vanhemmille varmemmin.

Taulukko 19. Voin antaa palautetta päivähoiton henkilöstölle ja keskustelu henkilöstön kanssa on helppoa

Kysymys	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
14. Voin antaa palautetta päivähoiton henkilöstölle ja keskustelu henkilöstön kanssa on helppoa	19 Vastaa- jaa	7 Vastaa- jaa	1 Vastaa- jaa	1 Vastaa- jaa	0 Vastaa- jaa

Yhdeksätoista vastaajista oli täysin samaa mieltä siinä, että keskustelu ja palautteenanto henkilöstölle on helppoa. Seitsemän vastaajaa oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä vastasi yksi, kuin myös täysin eri mieltä vastasi yksi. Avoimeen kysymykseen aiheeseen liittyen vastasi kolme vanhempaa:

”Pelkään, että lastani syrjitään, jos henkilöstölle esitetään kehittämisehdotuksia tai hankalia kysymyksiä.”

”Tilanne hyvä, mutta koska hoitajat muutenkin kiireisiä niin ei viitsi liikaa vaivata hoitajia keskusteluilla kun ei ole varsinaisia ongelmia. Jos pienemmät ryhmät tulisi varmaan keskusteltua enemmän muuten vain.”

”Vanhempien ja henkilökunnan välit ainakin meidän näkökulmasta on toiminut loistavasti. Kiitos kivojen ja ammattitaitoisten ihmisten!”

Kommentti pelosta lapsen syrjimisestä on mielestämme huolestuttava. Onko pelon taustalla tietynlainen kuva päiväkodin henkilöstöstä, vai yleinen pelko, jolla ei ole juuri kyseisen henkilöstön kanssa mitään tekemistä. Päiväkodin henkilökunta on ammattilaisia, ja ammatillisuuteen kuuluu osoittaa vanhemmille se, että he ovat lapsen ja vanhemman käytettävissä kasvatuksellisissa asioissa. Palautteen antaminen ja kehitysehdotukset tulee mielestämme ottaa avosylin vastaan, toimivathan päiväkotit ja vanhemmat molemmat lapsen edun hyväksi. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan vanhemmilla on ensisijainen kasvatusvastuu- ja oikeus sekä tuntemus omasta lapsestaan. Päivä-

kodin henkilöstöllä on taas koulutuksensa myötä saamansa tieto ja osaaminen. Näin ollen päiväkodin henkilökunnan tulee mahdollistaa toiminnallaan kasvatuskumppanuuden ja tasavertaisen yhteistyön edellytyksien toteutuminen. Kasvatuskumppanuudella tarkoitetaan vanhempien ja kasvattajien välistä tietoista sitoutumista sekä toimimista lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 31.)

Toisen kommentin kirjoittaja kokee keskustelutilanteen hyvänä, mutta mahdollisesti haluaisi sitä lisää, muttei halua vaivata kiireisiä työntekijöitä. Mielestämme työntekijän tulisi kohdata vanhempi kiireettömässä ilmapiirissä, vaikka kiirettä todellisuudessa olisi, ei sitä tulisi vanhemmalle näyttää siinä määrin, että se estää muun muassa keskustelujen syntymisen. Keskusteluja tulee mielestämme käydä myös lapsen positiivisista asioista, eikä kohdentaa niitä liikaa ongelmakeskeisyyteen. Lapsen kasvuympäristön laajasti huomioon ottava kasvatus- ja hoito-ote päivähoitossa on tehokkaampaa kuin ainoastaan lapseen keskittyvä kasvatusta (Hujala ym. 1999, 99).

Taulukko 20. Olemme käyneet hoito- ja kasvatust keskustelun, sekä tehneet kirjallisen hoito- ja kasvatussuunnitelman (Varhaiskasvatussuunnitelma)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
15. Olemme käyneet hoito- ja kasvatust keskustelun, sekä tehneet kirjallisen hoito- ja kasvatussuunnitelman (Varhaiskasvatussuunnitelma)	23 vastaajaa	2 vastaajaa	0 vastaajaa	0 vastaajaa	2 vastaajaa

Kaksikymmentäkolme vastaajaa oli täysin samaa mieltä varhaiskasvatussuunnitelman teosta. Kaksi vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja kaksi vastaajista ei osannut sanoa asiaan mielipidettään. Suurin osa vastaajista oli tehnyt varhaiskasvatussuunnitelman ja käyneet hoito- ja kasvatust keskustelun. Mietimme, tietävätkö kaksi ”en osaa sanoa” vastannutta henkilöä mikä varhaiskasvatussuunnitelma konkreettisesti on, ja sen vuoksi eivät ole osanneet vastata kysymykseen. Puhekielessä varhaiskasvatussuunnitelma kulkee nimellä ”Vasu”, ja voi olla mahdollista, ettei sen virallista nimeä tule koskaan esille keskusteluissa.

Taulukko 21. Koen hoito- ja kasvatustietokustelut tärkeiksi

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
16. Koen hoito- ja kasvatustietokustelut tärkeiksi	20 Vastaa- jaa	7 Vastaa- jaa	1 Vastaa- jaa	0 Vastaa- jaa	0 Vastaa- jaa

Kaksikymmentä vastaajaa koki hoito- ja kasvatustietokustelut tärkeiksi. Seitsemän vastaajista oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä vastaajista oli yksi. Valtaosa päivähoitoalue 3 vanhemmista kokee hoito- ja kasvatustietokustelut tärkeinä.

Taulukko 22. Lastani hoitava henkilöstö on innostunut ja asiansa osaavaa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
17. Lastani hoitava päivähoitoon henkilöstö on innostunut ja asiansa osaavaa	20 Vastaa- jaa	5 Vastaa- jaa	3 Vastaa- jaa	0 Vastaa- jaa	0 Vastaa- jaa

Vastaajista suurin osa, kaksikymmentä vastaajaa, kokee henkilöstön innostuneena ja osaavana. Viisi vastaajaa on asiasta jokseenkin samaa mieltä ja kolme jokseenkin eri mieltä. Aihe sai kaksi vastaajaa kommentoimaan asiaa avoimeen kysymykseen:

”Lapseni päiväkotiryhmän henkilökunta on ammattitaitoista ja innostunut sekä tietysti todella mukavia kaikki!!!! ”

”Toisen lapsen ryhmässä henkilökunta on valioluokkaa, toisessa ei niin innostunut.”

Oletamme, että toisen vastauksen kirjoittajan lapset ovat hoidossa samassa päiväkodissa mutta eri ryhmässä. Varhaiskasvatuksen tulisi olla pääpiirteittäin yhdenmukaista niin

valtakunnallisesti, kuntakohtaisesti ja etenkin päiväkotikohtaisesti. Päiväkotiryhmissä on kuitenkin eroja, ja erot näkyvät selvimmin niissä perheissä, joissa lapsia on hoidossa useammassa kuin yhdessä ryhmässä.

Taulukko 23. Vanhempainillat ja perhetapahtumat ovat tärkeä osa päivähoiton toimintaa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
18. Vanhempainillat ja perhetapahtumat ovat tärkeä osa päivähoiton toimintaa	17 Vastaa-jaa	6 Vastaa-jaa	4 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	1 Vastaa-jaa

Seitsemäntoista vastaajista kokee vanhempainillat ja perhetapahtumat tärkeäksi osaksi päivähoiton toimintaa. Kuusi vastaajaa on asiasta jokseenkin samaa mieltä. Neljä vastaajista ei koe vanhempainilloja ja perhetapahtumia kovin merkityksellisinä ja yksi vastaaja ei osaa sanoa asiaan mielipidettä. Vastausten perusteella vanhempainilloja ja perhetapahtumia kannattaa järjestää.

Eräs vastaajista mietti avoimessa kysymyksessä henkilökunnan keskinäisiä välejä:

”Henkilöstö vaikuttaa väsyneeltä, onko työpaikalla huono ilmapiiri - dominoiko joku henkilöstöstä esim. päättääkö yksi aina, ettei tänäänkään mennä ulos.”

Henkilökunnan keskeiset välit voivat mahdollisesti näkyä myös vanhemmille asti. On hienoa huomata, että vanhemmat mahdollisesti ymmärtävät henkilökunnan jaksamis-kysymyksen ja jaksamisen vaikutuksen niin työntekijän henkilökohtaisena asiana kuin myös lapsen kasvatukseen vaikuttavana asiana. On tutkittu, että lapsilähtöisten toimintojen ja lasten keskinäisen vuorovaikutuksen hyvä toteutuminen on yhteydessä siihen, että henkilökunta on yksimielinen työn tavoitteista ja menetelmistä (Hujala ym 1999, 111).

Taulukko 24. Välillisesti ohjaavat tekijät –osion vastaukset kokonaisuudessaan

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
13. Saan riittävästi tietoa lapseni päivän kulusta ja päivähoitopaikan asioista	14	10	2	2	0	28
14. Voin antaa palautetta päivähoiton henkilöstölle ja keskustelu henkilöstön kanssa on helppoa	19	7	1	1	0	28
15. Olemme käyneet hoito- ja kasvatuskeskustelun, sekä tehneet kirjallisen hoito- ja kasvatussuunnitelman (Varhaiskasvatussuunnitelma)	23	2	0	0	2	27
16. Koen hoito- ja kasvatuskeskustelut tärkeiksi	20	7	1	0	0	28
17. Lastani hoitava päivähoiton henkilöstö on innostunut ja asiansa osaavaa	20	5	3	0	0	28
18. Vanhempainillat ja perhetapahtumat ovat tärkeä osa päivähoiton toimintaa	17	6	4	0	1	28
Yhteensä	113	37	11	3	3	167

Suurin osa vanhemmista olivat täysin samaa mieltä välillisesti ohjaavat tekijät –osion kysymysten kanssa. Vastausten keskiarvo sijoittuu ”täysin samaa mieltä” ja ”jokseenkin samaa mieltä” –vaihtoehtojen välimaastoon. Kokonaisuutena voidaan todeta, että vanhemmat ovat tyytyväisiä varhaiskasvatuksen välillisesti ohjaaviin tekijöihin.

7.5. Prosessitekijät – perushoito, aikuinen – lapsi vuorovaikutus, lapsilähtöinen toiminta ja toiminnan suunnittelu ja arviointi

Taulukko 25. Lapsellani on kavereita päivähoitossa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
19. Lapsellani on kavereita päivähoitopaikassa	23 Vastaa-jaa	4 Vastaa-jaa	1 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa

Kyselyyn vastanneista vanhemmista 23 oli täysin samaa mieltä siitä, että lapsella on kavereita päivähoitossa. Neljä vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi vastaajista jokseenkin eri mieltä. Tästä tuloksesta voidaan päätellä, että vanhemmat ovat tyytyväisiä lapsen sosiaalisiin suhteisiin. Ystävyysuhteiden merkitys päivähoiton laatuun on ilmeinen. Kaverit päivähoitossa tuovat turvallisuuden tunnetta lapselle ja vähentävät lapsen stressiä haastavissa tilanteissa. Lasten keskinäinen vuorovaikutus vaikuttaa ajattelun sekä sosiaalisten suhteiden kehittymiseen. (Hujala ym. 1999, 138.)

Taulukko 26. Päivähoitopaikan ilmapiiri on erilaisuutta hyväksyvä ja tasapuolinen kaikkia kohtaan

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
20. Päivähoitopaikan ilmapiiri on erilaisuutta hyväksyvä ja tasapuolinen kaikkia kohtaan	21 Vastaa-jaa	4 Vastaa-jaa	2 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	1 Vastaa-jaa

Vastaajista 21 yksi oli täysin samaa mieltä kysymykseen. Neljä vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja kaksi jokseenkin eri mieltä. Tästä voidaan päätellä, että vanhemmat kokevat lapsensa päivähoiton ilmapiirin erilaisuutta hyväksyväksi ja tasapuoliseksi kaikkia kohtaan ja näin ollen ovat tyytyväisiä.

Taulukko 27. Lapseni saa yksilöllistä huomiota ja hellyyttä

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
21. Lapseni saa yksilöllistä huomiota ja hellyyttä	15 Vastaa-jaa	10 Vastaa-jaa	3 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	1 Vastaa-jaa

Vastaaajista viisitoista oli täysin samaa mieltä siitä, että lapsi saa yksilöllistä huomioita ja hellyyttä. Kymmenen vastaaajista vastasi jokseenkin samaa mieltä. Kolme vastaaajaa oli jokseenkin eri mieltä. Yksi vastaaajista ei osaa sanoa. Vastausten perusteella suurin osa vanhemmista koki lapsensa saavan tarpeeksi huomiota sekä hellyyttä.

Eräs vastaaajaa oli kirjoittanut avoimeen kysymykseen seuraavaa:

”Suuressa lapsiryhmässä yksilöllisyyttä vaikea toteuttaa, uskon kuitenkin, että tekevät parhaansa. Vanhemmat eivät voi vaikuttaa, mutta en ole kokenut tarvettakaan.”

Tästä vastaaajan kommentista voi sanoa, että vanhemmat ymmärtävät sen, että lapsiryhmässä on useita lapsia ja yksilöllinen huomioiminen voi olla välillä haastavaa. Vanhemmilla kuitenkin on luottamus henkilökunnan ammattitaitoon siinä, että he tekevät parhaansa huomioidakseen lasta riittävästi.

Toinen kommentti liittyi henkilökunnan hellyyden osoittamiseen:

”En ole nähnyt henkilökunnan osoittavan hellyyttä”

Suurin osa vastaaajista on tyytyväisiä siihen, että lapsi saa riittävästi yksilöllistä huomiota ja hellyyttä. Edellä mainittu kommentti on kuitenkin tärkeä nostaa esille. Lapsi viettää suurimman osan päivästä päivähoitopaikassa ja vanhempien osallistuminen lapsen päivän kulun seurantaan on rajallinen. Tärkeä onkin muistaa, että päiväkodin henkilökunnan tehtävänä on tarjota lapselle hyvät suhteet aikuisiin. Hyvät ja lämpimät suhteet lapsen ja aikuisen välillä vaikuttavat erityisesti lapsen sosiaaliseen sekä emotionaaliseen hyvinvointiin myös tulevaisuudessa (Hujala ym. 1998, 133.)

Taulukko 28. Lapseni voi vaikuttaa toiminnan suunnitteluun

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
22. Lapseni voi vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen	8 Vastaajaa	9 Vastaajaa	4 Vastaajaa	1 Vastaajaa	6 Vastaajaa

Tämän kysymyksen kohdalla vastaajista kahdeksan oli täysin samaa mieltä ja yhdeksän vastaajaa jokseenkin samaa mieltä siitä, että heidän lapsensa voi vaikuttaa toiminnan suunnitteluun. Neljä vastaajista oli jokseenkin eri mieltä, yksi vastaajista oli täysin eri mieltä ja yksi ei osannut sanoa. Suurin osa vastaajista koki, että heidän lapsensa voivat vaikuttaa toiminnan suunnitteluun.

Taulukko 29. Päivähoitopaikan ilmapiiri on kannustava

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
23. Päivähoitopaikan ilmapiiri on kannustava	17 Vastaajaa	9 Vastaajaa	1 Vastaajaa	0 Vastaajaa	2 Vastaajaa

Seitsemäntoista kyselyyn vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että päivähoitopaikan ilmapiiri on kannustava. Yhdeksän vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, yksi vastaajista oli jokseenkin erimieltä ja kaksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettä. Vastausten perusteella vanhemmat ovat tyytyväisiä päivähoitopaikan ilmapiirin kannustavuuteen. Toiminnassa on tärkeä huomioida, että lasta kannustetaan itsensä toteuttamiseen sekä luovaan leikkiin. Yleinen kannustus päivähoitopaikan ilmapiirissä lisää lapsen myönteisiä kokemuksia hoitopaikasta.

Taulukko 30. Vanhemmilla on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
24. Vanhemmillä on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen	2 Vastaajaa	10 Vastaajaa	7 Vastaajaa	2 Vastaajaa	6 Vastaajaa

Tämän kohdan vastauksissa oli selkeästi hajontaa. Vastaajista 2 oli täysin samaa mieltä, 10 jokseenkin samaa mieltä, 7 jokseenkin eri mieltä, 2 täysin eri mieltä ja 6 ei osannut sanoa. Vastauksista voidaan päätellä, että vanhemmat ovat jokseenkin samaa mieltä omasta vaikutus mahdollisuudesta, mutta erimielisyyttä on kuitenkin havaittavissa. Vanhemmat eivät välttämättä pysty osallistumaan kaikkeen toimintaan ja suunnitteluun mihin he mahdollisesti haluaisivat. Kaksi vastaajaa oli kommentoinut avoimeen kysymys osioon seuraavaa:

”Vanhempien toiveita ei oteta huomioon”

”En ole kuullut lapsen tehneen asioita, joita esim. mielellään kotona tekee. Yhdesti kertoi, että joku luki hänelle kirjan. Henkilöstöstä suurin osa näyttää tekevän muuta kuin lasten kanssa yhteisiä asioita. Henkilökunta korostaa vain perushoitoa - ettei muuta ehdi, jos vanhempi jotain ehdottaa”

Ensimmäisessä kommentissa vanhempi on kommentoinut, että heidän toiveita ei oteta huomioon. Päivähoidonlaadun kehittämisen kannalta on erittäin tärkeää, että vanhempien toiveet otetaan huomioon ja mahdollistetaan toiveiden ilmaiseminen. Toiminnan suunnittelun ja arvioinnin laatuvaatimuksina on, että vanhemmille ja lapsille mahdollistetaan osallistuminen ja tarkoituksen mukainen vaikuttaminen varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja toteutukseen (Hujala ym. 1998, 152.)

Toisessa kommentissa kirjoittaja toteaa, ettei lapsi tee päivähoitossa sellaisia asioita jota mielellään kotona tekee. Toiminnassa on hyvä ottaa esille lapsen yksilölliset tarpeet. Lapsen mielenkiinnon kohteista ja mielekkästä tekemisestä on hyvä keskustella esimerkiksi varhaiskasvatussuunnitelmaa laadittaessa. Päivähoitossa lapsen hoito, kasvatusta ja opetus nivoutuvat yhteen luontevaksi toimintakokonaisuudeksi (Hujala ym. 1998, 129.) Mielestämme jokaiseen toiminta-alueeseen tulisi kiinnittää huomiota tasapuolisesti. Tärkeää on kuitenkin huomata lapsen tarpeet yksilöllisesti eri osa-alueilla.

Prosessitekijät osuudesta voidaan todeta, että vanhemmat ovat olleet suhteellisen tyytyväisiä. Vastaukset sijoittuvat suurimmilta osin ”täysin samaa mieltä” ja jokseenkin samaa mieltä” kohtiin. Eniten hajontaa vastauksissa tapahtui lapsen sekä vanhemman vaikutus mahdollisuudesta toiminnan suunnitteluun.

Taulukko 31. Prosessitekijät -osion vastaukset kokonaisuudessaan.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
19. Lapsellani on kavereita päivähoitopaikassa	23	4	1	0	0	28
20. Päivähoitopaikan ilmapiiri on erilaisuutta hyväksyvä ja tasapuolinen kaikkia kohtaan	21	4	2	0	1	28
21. Lapseni saa yksilöllistä huomiota ja hellyyttä	15	10	3	0	1	29
22. Lapseni voi vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen	8	9	4	1	6	28
23. Päivähoitopaikan ilmapiiri on kannustava	17	9	1	0	2	29
24. Vanhemmilla on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen	2	10	7	2	6	28
Yhteensä	86	46	18	3	16	169

7.6. Vaikuttavuustekijät – Lapsen myönteiset kokemukset, lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen, vanhempien tyytyväisyys ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Taulukko 32. Pystyn vaikuttamaan päivähoitopaikan toimintaan

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
25. Pystyn vaikuttamaan päivähoitopaikan toimintaan	2 Vastaajaa	10 Vastaajaa	6 Vastaajaa	4 Vastaajaa	6 Vastaajaa

Täysin samaa mieltä vastaajista oli kaksi. Jokseenkin samaa mieltä oli kymmenen vastaajista. Jokseenkin eri mieltä oli kuusi vastaajista. Täysin eri mieltä oli taas neljä ja kuusi vastaajaa ei osannut sanoa. Tämän kysymyksen kohdalla on tapahtunut selvää hajontaa vastausten välillä. Vanhemmat kokeva, että voivat jokseenkin vaikuttaa päivä-

hoidon toimintaan. Huomattavaa on kuitenkin se, että kuusi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään asiaan.

Eräs vastaajista oli kommentoinut avoimeen kysymykseen seuraavaa:

” Ruuhkavuosien melskeessä ei ole ehtinyt ottamaan selvää, voisiko toimintaan edes vaikuttaa. Toisaalta isoa vikaa siinä ei ole nytkään.”

Vanhemmilla saattaa olla puutteellinen tieto vaikutusmahdollisuuksistaan. Tästä kommentista saa kuitenkin sellaisen kuvan, että vanhempi on tyytyväinen päivähoitopaikan toimintaan eikä koe, että toiminta olisi puutteellinen.

Taulukko 33. Haluaisin vaikuttaa enemmän päivähoitopaikan toimintaan

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
26. Haluaisin vaikuttaa enemmän päivähoitopaikan toimintaan	3 Vastaajaa	7 Vastaajaa	15 Vastaajaa	2 Vastaajaa	1 Vastaajaa

Edellisen kysymyksen perusteella vanhemmat kokevat, että voivat jokseenkin vaikuttaa päivähoitopaikan toimintaan. Tähän kysymykseen vastaajista 3 oli täysin samaa mieltä ja 7 jokseenkin samaa mieltä siitä, että haluaisi vaikuttaa enemmän päivähoitopaikan toimintaan. 15 vastaajista oli jokseenkin eri mieltä, 2 täysin eri mieltä ja yksi ei osannut sanoa. Vastausten perusteella vanhemmat ovat jokseenkin eri mieltä siitä, että haluavat vaikuttaa enemmän päivähoitopaikan toimintaan.

Eräs vanhemmista oli kommentoinut seuraavaa:

” Ulkoilua on vähemmän kuin edellisessä hoitopaikassa ”

Päiväkotien toiminnassa on eroja. Toisessa päiväkodissa saatetaan ulkoilla enemmän kuin toisessa. Ulkoilulla on kuitenkin suuri merkitys lapsen vireyteen sekä unirytmiiin. Sisätiloissa tehtävään toimintaan verrattuna ulkoilu toiminta mahdollistaa lapselle aktiivi-

visemmän fyysisen toiminnan. Lapsi pystyy myös toimimaan laajemmalla alueella sekä kehittää omaehtoisempaa toimintaa. (Hujala ym. 1998, 130.)

Taulukko 34. Saan tukea kasvatukseen liittyvissä asioissa mikäli sitä tarvitsen

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
27. Saan tukea kasvatukseen liittyvissä asioissa mikäli sitä tarvitsen	10 Vastaa-jaa	14 Vastaa-jaa	2 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	2 Vastaa-jaa

Kyselyyn vastanneista vanhemmista kymmenen on täysin samaa mieltä ja neljätoista jokseenkin samaa mieltä siitä, että saa tukea kasvatukseen liittyvissä asioissa. Kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi vastaajaa ei osannut sanoa. Tämän kysymyksen vastausten pohjalta voidaan sanoa, että vanhemmat ovat sitä mieltä, että saavat tukea kasvatukseen liittyvissä asioissa mikäli sitä tarvitsevat. Tärkeää on, että lapsi saa juuri yksilöllistä tukea kasvulle ja kehitykselle.

Taulukko 35. Lapseni viihtyy päivähoitopaikassa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
28. Lapseni viihtyy päivähoitopaikassa	21 Vastaa-jaa	6 Vastaa-jaa	2 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa

Kyselyyn vastanneista vanhemmista 21 yksi oli täysin samaa mieltä siitä, että lapsi viihtyy päivähoitopaikassa. 6 vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja kaksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Laatumavoitteena tässä puitetekijässä on se, että lapsi kokee päivähoitopaikan itselleen mieluisana ja hän kokee saavansa riittävästi myönteisiä kokemuksia. (Hujala ym. 1999, 157.) Näiden vastausten perusteella voidaan sanoa, että vanhemmat kokeva lapsensa viihtyvän päivähoitopaikassa.

Taulukko 36. Päivähoitopaikan toiminta vastaa näkemystäni hyvästä päivähoitosta

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
29. Päivähoitopaikan toiminta vastaa näkemystäni hyvästä päivähoitosta	15 Vastaa-jaa	12 Vastaa-jaa	1 Vastaa-jaa	1 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa

Viisitoista vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että päivähoito vastaa vanhemman näkemystä hyvästä päivähoitosta. Jokseenkin samaa mieltä oli kaksitoista vastaajista. Jokseenkin eri mieltä oli yksi vastaaja ja yksi oli täysin eri mieltä. Vastausten perusteella päivähoito vastaa vanhempien näkemystä hyvästä päivähoitosta.

Taulukko 37. Lapseni on oppinut omatoimisuutta päivähoitopaikassa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
30. Lapseni on oppinut omatoimisuutta päivähoitopaikassa	19 Vastaa-jaa	7 Vastaa-jaa	1 Vastaa-jaa	0 Vastaa-jaa	2 Vastaa-jaa

Vastaajista yhdeksäntoista oli täysin samaa mieltä siitä, että heidän lapsensa on oppinut omatoimisuutta päivähoitossa. Seitsemän vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi vastaajista ei osannut sanoa. Vanhemmat kokevat siis lapsensa oppineen hyvin omatoimisuutta päivähoitossa ollessaan. Seurantatutkimukset, jotka pääasiassa on toteutettu yhdysvalloissa osoittavat kuitenkin sen, että päivähoitossa olo edistää lapsen myöhempää koulussa selviytymistä, sosiaalisissa suhteissa pärjäämistä sekä heidän sopeutumista ympärillä olevaan yhteiskuntaan. (Hujala ym. 1999, 158.) Päivähoitossa opitaan omatoimisuutta esimerkiksi pukeutumisessa. Henkilökunta avustaa tarvittaessa lasta pukemaan, mutta välttämättä jokaisessa pukeutumistilanteessa hoitaja ei heti ehdi auttaa jolloin lapsen on opeteltava selviytymään itse.

Vaikuttavuustekijöiden avoimeen kysymys osioon yksi vastaajista oli kommentoinut seuraavanlaisesti:

''Koen, että homma toimii olosuhteisiin nähden hyvin. Ryhmien koko on varmaan sen verran laaja kysymys, että siihen ei voi yksittäinen vanhempi vaikuttaa. Hoitajien ammattitaito näkyy siinä, että hoitopaikassa on opittu moni asia ennen kuin sitä on kotona huomattu edes alkaa opettaa. Vaikka koti on lapselle mieluisin paikka, niin hoitoon lähtö ei ole ollut koskaan iso ongelma''.

Vastauksen kirjoittanut vanhempi kokee kasvattajien olevan ammattitaitoisia työntekijöitä. Vastaaja kokee päivähoiton toimivan hyvin, joskin hän kokee, ettei voi vaikuttaa ryhmien kokoon. Päiväkotien ryhmäkoot on määritelty lasten päivähoitosta annetussa asetuksessa. Ryhmäkoot muodostuvat lapsi – aikuinen –suhdeluvusta: yhtä koulutettua kasvattajaa kohden voi olla neljä alle 3-vuotista ja seitsemän yli 3-vuotiasta lasta. (Asetus lasten päivähoitosta 239/1973 6§.)

Vanhemmat olivat vaikuttavuustekijät osion kysymyksistä pääasiassa ''Täysin samaa mieltä'' ja ''jokseenkin samaa mieltä''. Tästä puitetekijästä voidaan todeta, että vanhemmat ovat tyytyväisiä vaikuttavuustekijöihin. Eniten hajontaa vastausten välillä oli kysymyksissä ''Pystyn vaikuttamaan päivähoitopaikan toimintaan'' ja ''Haluaisin vaikuttaa enemmän päivähoitopaikan toimintaan''.

Taulukko 38. Vaikuttavuustekijät –osion vastaukset kokonaisuudessaan.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
25. Pystyn vaikuttamaan päivähoitopaikan toimintaan	2	10	6	4	6	28
26. Haluaisin vaikuttaa enemmän päivähoitopaikan toimintaan	3	7	15	2	1	28
27. Saan tukea kasvatukseen liittyvissä asioissa mikäli sitä tarvitsen	10	14	2	0	2	28
28. Lapseni viihtyy päivähoitopaikassa	21	6	2	0	0	29
29. Päivähoitopaikan toiminta vastaa näkemystäni hyvästä päivähoitopaikasta	15	12	1	1	0	29
30. Lapseni on oppinut omatoimisuutta päivähoitopaikassa	19	7	1	0	2	29
Yhteensä	70	56	27	7	11	171

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

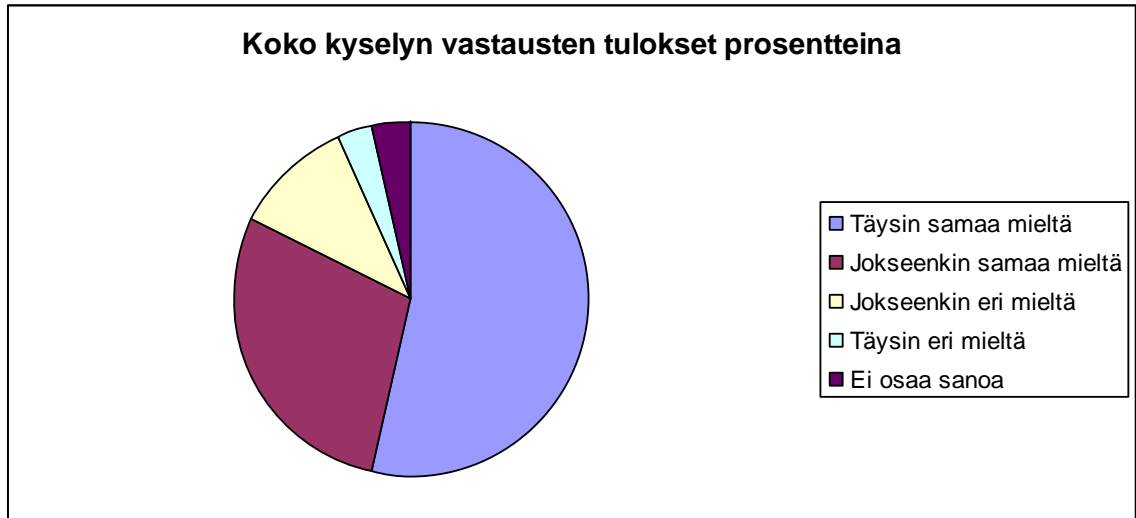
Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää Haukiputaan kunnan päivähoitoalue 3. lasten vanhempien näkemystä päivähoidonlaadusta. Tarkoituksenamme oli tuoda esille myös vanhempien konkreettisia mielipiteitä laadun toteutumisesta. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on edistää lapsen tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. Tämän toteutumiseksi tarvitaan kasvattajien ja vanhempien välistä yhteistyötä, kasvatuskumppanuutta. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005,11.) Teettämäämme asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi 28 asiakasperhettä. Vastausprosentiksi muodostui siis 24,4, mikä on aika heikko. Vastauksia kyselyymme tuli yhteensä 827 kappaletta (100%). Kyselyssämme oli 30 kysymystä ja jokaiseen kysymykseen tuli valita yksi kuudesta vastausvaihtoehdosta. Vastaajia oli yhteensä 28, joten yhteensä yksittäisiä vastauksia tuli 843 (kysymysten lukumäärä x vastausten lukumäärä). Alla oleva taulukko havainnollistaa vastausten jakautumisen kokonaisuudessaan.

Taulukko 39. Koko kyselyn vastausten tulokset.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei osaa sanoa	Yhteensä
Vastauksien lukumäärä	440	241	92	23	47	843
Vastaukset prosentteina	52,19 %	28,59 %	10,91 %	2,73 %	5,58 %	100 %

Täysin samaa mieltä -kohtaan tuli yhteensä 440 vastausta, jokseenkin samaa mieltä -kohtaan 241 vastausta, jokseenkin eri mieltä -kohtaan 92 vastausta, täysin eri mieltä -kohtaan 23 vastausta ja 47 vastausta ei osaa sanoa -kohtaan. Kyselyymme vastanneet asiakasperheet ovat vastauksien yhteenvedon perusteella 52,19 % täysin samaa mieltä kyselymme väittämistä. Vastauksien yhteenvedosta voimme todeta, että jokseenkin samaa mieltä väittämistä on 28,59 %. Jokseenkin eri mieltä vastauksia on 10,91 % kokonaisuudesta. Kyselyn täysin eri mieltä vastauksia oli 2,73 % ja 5,58 % ei osaa sanoa vastauksia. Näiden tulosten perusteella voidaan todeta, että vanhemmat ovat tyytyväisiä tai suhteellisen tyytyväisiä päivähoitoalue 3 varhaiskasvatuksen laatuun. Seuraava kuvio havainnollistaa selkeästi vastausten jakautumisen prosentteina.

Kuvio 3. Koko kyselyn vastausten tulokset prosentteina.



Erityisen tyytyväisiä vanhemmat olivat palveluosio- riittävyys ja saatavuus kohdassa siihen, että heidän lapsensa on saanut toivomansa hoitopaikan. Päivähoitomaksuihin ja laskutukseen liittyvät asiat on myös hoidettu asianmukaisesti. Päivystysjärjestelyistä kysyttäessä oli vastauksissa eniten hajontaa. Puitetekijät kohdassa vastauksien perusteella vanhemmat olivat tyytyväisiä siihen, että ovat saaneet tutustua päivähoitopaikan toimintaan päivähoiton alkaessa. Kysyttäessä lapsen päivähoitoryhmän koon sopivuutta oli vastauksissa havaittavissa hajontaa. Välillisesti ohjaavissa tekijöissä vanhemmat olivat eniten tyytyväisiä päivähoiton henkilöstön innostuneisuuteen ja asiansa osaamiseen. Varhaiskasvatussuunnitelman tekoon sekä hoito ja kasvatustekijöihin oltiin myös tyytyväisiä. Vanhemmat kokivat saavansa myös riittävästi tietoa lapsen päivän kulusta hoitopaikassa. Tässä osiossa vanhemmat kokivat tyytymättömyyttä omiin vaikutus mahdollisuuksiinsa toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

Prosessitekijöissä vanhemmat olivat tyytyväisiä siihen, että heidän lapsella on kavereita hoitopaikassa. Vaikuttavuustekijöistä vanhempain tyytyväisyys oli siinä, että heidän lapsensa viihtyy hoitopaikassa ja on oppinut omatoimisuutta. Asiakastyytyväisyys kyselymme tuloksista voimme todeta, että Haukiputaan kunnan päivähoito alue 3. vanhemmat ovat suhteellisen tyytyväisiä kokonaisuudessaan päivähoiton laatuun.

9. POHDINTA

Aiheena laadun mittaaminen ja laatuun liittyvät kysymykset ovat alati ajankohtainen asia. Laatu ja sen mittaaminen on merkityksellistä alalla kuin alalla. Sosiaalialalla laadun arviointi ja sen tarkkaileminen on mielestämme merkityksellistä, koska työ sosiaalialalla on täysin ihmisten kanssa tehtävää ja ihmisten elämään vaikuttavaa, niin välittömästi, kuin välillisestikin. Jokaisella Suomen kansalaisella on oikeus saada hyvää palvelua omaan elämään liittyvissä asioissa, tässä tapauksessa eteenkin varhaiskasvatuksessa.

Kyselymme vastausprosentiksi muodostui 24,8, joka mielestämme heikko. Päivähoitoalueen henkilökunnan kanssa käytävien keskustelujen pohjalta osasimme odottaa heikkoa vastausprosenttia. Keskusteluissa, ennen ja jälkeen kyselyn, tuli ilmi, että alhaiseksi jäänyt vastausprosentti on alueelle ominaista, eikä lainkaan yllättävää. Alhainen vastausprosentti kuitenkin verottaa mielestämme opinnäytetyömme tulosten luotettavuutta, mikä harmittaa suuresti, koska toiveissamme oli saada toteutettua opinnäytetyö, jonka hyöty työelämälle olisi mahdollisimman suuri. Matalan vastausprosentin vuoksi tulokset ovat lähinnä suuntaa antavia. Tämän vuoksi halusimme nostaa tarkoin esiin vanhempien konkreettisia näkemyksiä päivähoitosta ja sen kehittämisehdotuksista avointen kysymysten vastausten avulla. Koemme, että päivähoitoalue 3 hyötyy avointen kysymysten vastauksista, eteenkin, kun vastaukset pystytään kohdentamaan päiväkotikohtaisesti. Tämä kohdentaminen ei ollut mahdollista strukturoitujen kysymysten kohdalla, joten siltä osin vastaukset kattavat koko päivähoitoalue kolmen. Päivähoitoalue 3 pystyy mielestämme käyttämään opinnäytetyömme tuloksia varhaiskasvatuksen kehittämiseen.

Pohdinnassa haluamme vielä nostaa esiin seikan, jota ei heti tule ajatelleeksi; varhaiskasvatuksen kokonaisuuteen ja laatutavoitteiden täyttymiseen tarvitaan muitakin toimijoita, kuin ainoastaan varhaiskasvatuksen henkilökunta. Tämä tuli ilmi vanhempien vastauksista avoimiin kysymyksiin. Vastauksissa kerrottiin erinäisistä ulkotiloihin liittyvistä ratkaisuksista, puutteista ja epäasiallisuuksista. Ulkotilojen kunnossapidosta vastaa kiinteistöhuolto, joka siis omalla toiminnallaan on vastuussa varhaiskasvatuksen laadun toteutumisesta. Laatuun vaikuttavia tekijöitä on siis myös itse toiminnan keskiössä olevien asioiden ulkopuolella. Mielestämme tämä on kiintoisaa, eikä asiaa tule helposti

ajateltua. Näyttää siis siltä, että kiinteistöhuolto on omalla toiminnallaan vastuussa useiden erilaisten palveluiden laadun toteutumisesta.

Opinnäytetyömme oli kokonaisprosessina pitkä. Ajatus varhaiskasvatuksen laadun mittaamisesta syntyi keväällä 2011, jonka jälkeen aloimme kehittää ajatusta pidemmälle ja hahmottelemaan tulevaa opinnäytetyötämme. Syksyllä 2011 olimme onnistuneet luomaan itsellemme suhteellisen selkeän kuvan siitä, mitä tulemme tekemään, ja tutkimussuunnitelma auttoi lopullisessa hahmottamisessa. Kevään 2012 aikana kokosimme opinnäytetyömme teoriaa, jonka pohjalta laadimme työssämme käytetyn kyselyn vanhemmille. Tarkoituksenamme oli saada työ valmiiksi kesällä 2012, mutta molempien työllistyttyä projekti keskeytyi kuukausiksi teoriaosuuden valmistuttua.

Saatoimme opinnäytetyömme loppuun hyvin nopealla aikataululla, ja koemme, että se näkyy kyselyn tulosten analysoinnissa. Olimme suunnitelleet käyttävämme tulosten analysoinnissa SPSS -ohjelmaa, mutta kiireisen loppuvaiheen aikana unohdimme suunnitelmamme. Käytimme tulosten analysointiin Excel – taulukkolaskentaohjelmaa, jonka koimme kuitenkin hyvänä. Päädyimme esittämään yksittäisten kysymysten tulokset ja laatutekijät –osioiden kokonaistulokset numeraalisesti ilmoittaen vastaajamäärät. Tämä oli mielestämme selkein tulosten esittämistapa vastaajien määrän ollessa alhainen. Mikäli olisimme esittäneet vastaajat prosentuaalisesti, olisi se mielestämme vääristänyt vastausten suhdetta. Johtopäätöksissä päädyimme esittämään koko kyselyn tulokset prosentuaalisesti, vastausten kokonaismäärän ollessa huomattavasti suurempi. Prosentuaalisesti suuren vastausmäärän tulosten esittäminen konkretisoi ja tiivistää tulokset selkeiksi ja helposti luettaviksi.

Prosessina opinnäytetyömme tekeminen oli hidas, mutta itse kokoaminen nopeaa. Työn tekemistä helpotti suuresti se, että olimme onnistuneet luomaan mielestämme selkeän rungon, jonka mukaan opinnäytetyö toteutettaisi. Koemme, että pitkä prosessi oli onnistunut prosessi siinä mielessä, että koemme oppineemme aiheesta paljon. Jatkuva palaaminen aiheen äärelle ja asioiden kertaaminen on auttanut aiheen todellisessa oppimisessa ja sisäistämisessä. Jokainen voi kirjoittaa aiheesta kuin aiheesta pitkiäkin esseitä, mutta asian todellinen sisäistäminen ei ole aivan niin yksinkertaista. Opinnäytetyömme toteuttaminen asiakastyytyväisyyskyselyn avulla on mielestämme hyvä kokemus tulevan työmme laadun arviointia varten. Mielestämme hyvän laadun takaamiseksi arvioin-

nin tulisi olla jokapäiväistä arjen työn reflektointia organisaation eri tahoilla. Jatkuvan reflektoinnin avulla yksittäinen työntekijä kykenee havaitsemaan oman toimintansa vaikutuksen koko toiminnan laatuun. Työntekijäkohtaisen reflektoinnin tueksi varhaiskasvatusympäristö, toisin sanoen päiväkotit, voisi laittaa varhaiskasvatuksen laatutavoitteet yleisesti nähtäville, niin asiakkaille, kuin myös työntekijöille muistuttamaan siitä, millaista laatua varhaiskasvatuksessa tavoitellaan.

Kokonaisuudessaan olemme tyytyväisiä opinnäytetyöhömmme, vaikka tiedostamme, että parantamisen varaa olisi. Opinnäytetyö prosessina on ollut mielenkiintoinen, vaikkakin haastava. Päätökseemme tehdä opinnäytetyö yhdessä lähti siitä, että asumme molemmat kaukana koulustamme, mutta suhteellisen lähellä toisiamme. Olemme tehneet paljon myös muita opintoihin liittyviä tehtäviä yhdessä, joten koimme, että heikoilla hetkillä toiselta saa voimaa ja intoa prosessin läpi käymiseen. Työn tekeminen yhdessä on ollut mielekästä ja olemme viettäneet sen parissa hauskoja hetkiä silloinkin, kun epätoivo on meidät vallannut.

Olisimme toivoneet, että meillä olisi ollut enemmän aikaa syventyä tulosten analysoimiseen ja kirjoittamiseen, mutta olosuhteiden pakosta aika jäi lyhyeksi ja katkonaiseksi. Loppuvaiheessa yhteisen ajan löytäminen oli haastavaa, koska molemmat meistä olivat kokopäiväisesti työssä. Mietimme myös, että omalla toiminnallamme olisimme mahdollisesti voineet vaikuttaa vastausprosenttiin. Eräänä ajatuksena näin jälkikäteen on, että olisimme voineet mennä konkreettisesti päiväkodille kertomaan vanhemmille kyselystä ja motivoimaan heitä vastaamaan siihen. Opinnäytetyömme jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista kartoittaa koko Haukiputaan kunnan päivähoidossa olevien lasten vanhempien tyytyväisyyttä varhaiskasvatukseen ja teettää sama kysely myös jossain toisessa kunnassa ja vertailla näiden tuloksia keskenään. Olemme tyytyväisiä opinnäytetyöhömmme, vaikka jälkiviisaus onkin parasta viisautta.

LÄHTEET

- Alila, Kirsi & Parrila, Sanna (toim.) 2004. Laadunhallinnan perusteita ja menetelmiä varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Edita Prima Oy: Helsinki.
- Alkula, Tapani & Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. WSOY: Helsinki.
- Asetus lasten päivähoidosta 239/1973
- Haukiputaan kunnan päivähoiton varhaiskasvatussuunnitelma 2008.
- Hellström, Martti 2010. Sata sanaa kasvatuksesta. PS-kustannus: Jyväskylä.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pekka & Sajavaara, Pauli. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Holma Tupu & Outinen Maarit & Idänpään-Heikkilä Ulla & Sainio Salla 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa- kehittä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Hujala, Eeva & Puroila, Anna-Maija & Parrila-Haapakoski, Sanna & Nivala, Veijo 1998. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä
- Hujala, Eeva & Parrila, Sanna & Lindberg, Päivi & Nivala, Veijo & Tauriainen, Leena & Vartiainen, Pirkko 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulun Yliopisto, Varhaiskasvatuskeskus.
- Kaskela Marja & Kekkonen Marjatta 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta- opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Gummerus: Vaajakoski.
- Korhonen, Riitta & Neitola, Marita (toim.) 2002. Päivähoito muutoksessa. Oulun yliopistopaino.
- Nummenmaa, Anna Raija 2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen – yhteistä työtä ja jaettuja merkityksiä. Teoksessa Ruokolainen, Risto & Alila, Kirsi (toim.) 2004. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6. Edita Prima Oy: Helsinki.
- Ojala, Mikko 1984. Varhaiskasvatuksen perusteita ja haasteita. 4. Painos. Kirjayhtymä Oy: Helsinki.
- Parrila, Sanna 2004. Laatu päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Teoksessa Ruokolainen, Risto & Alila, Kirsi (toim.) 2004. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. . Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6. Edita Prima Oy: Helsinki.
- Puolimatka, Tapio 1995. Kasvatus ja filosofia. Kirjapaino Oy Westpoint: Rauma.

- Sosiaali- ja terveysministeriö 2002. Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:9
- Pohjola, Anneli 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Saari, Erkki & Viinamäki, Leena (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 11-31.
- Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Suomen Kuntaliitto: Jyväskylä.
- Sosiaali- ja terveysministeriö & Stakes & Suomen kuntaliitto 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu painos. Tammi: Helsinki.
- Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005. Stakes oppaita 56.

Internet-lähteet

- Varhaiskasvatus. Haukiputaan kunta.
<http://www.haukipudas.fi/sivu/fi/kuntapalvelut/paivahoito/vasu/> Luettu 23.5.2012.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Päivähoidon hallinnonalan siirtoa valmisteleva työryhmä. http://www.stm.fi/vireilla/tyoryhmat/varhaiskasvatuksen_hallinto Luettu 26.4.2012
- Haukiputaan kunta. Päivähoito
<http://www.haukipudas.fi/sivu/fi/kuntapalvelut/paivahoito/>. Luettu 26.4.2012.
- Laki lasten päivähoitosta 1973/36. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>.
Luettu 23.5.2012
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Selvityshenkilöt esittävät päivähoiton hallinnon siirtoa opetusministeriöön. Tiedote 54/2010. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1485223> Luettu 26.4.2012.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Päivähoito.
http://www.stm.fi/lapset/palvelut_perheille/paivahoito Luettu 26.4.2012
- Viinamäki, Leena 2008. Opinnäytetyöopas. Sosiaalialan koulutusohjelma. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja.
<<http://moodle.tokem.fi/file.php/7418/Opinnaeytetyoeopas.pdf>> Luettu 21.11.2011

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2010. Helsinki. Ota oppaaksi henkilötietolaki!
<<http://www.tietosuoja.fi/uploads/ae2z4d.pdf>> Luettu 21.11.2011.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten
käsitleminen. < http://www.tenk.fi/hyva_tieteellinen_kaytanto/kaytanto.html>
Luettu 21.11.2011.

LIITELUETTELO

Liite 1 Kysely

Kysely

Liite 1 1 (7)

Saatekirje

SAATEKIRJE

21.5.2012

Asiakastyytyväisyyskysely Hukanpesän, Aseman ja Proomupuiston päiväkotien lasten vanhemmille

Hyvät vanhemmat

Olemme Sosionomi (AMK) -opiskelijoita Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyönämme asiakastyytyväisyyskyselyn Haukiputaan kunnan päivähoitoalue 3:n laadusta. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää vanhempien näkemystä Hukanpesän, Aseman ja Proomupuiston päiväkotien tarjoamista päivähoitopalveluista. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä päivähoiton kanssa.

Kyselyyn vastaan **nimettömänä**, ja käsittelemme vastaukset **luottamuksellisesti** siten, ettei **vastaaaja voida tunnistaa** opinnäytetyöstämme. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, mutta vastaamalla **voitte vaikuttaa** päivähoitoalueenne laadun kehittämiseen. Kyselyyn vastataan Internetissä osoitteessa **<https://www.webropolsurveys.com/S/3D09B0BAB504920F.par>** tai vaihtoehtoisesti perinteisellä paperiversiolla, jonka saatte pyydettäessä päiväkodiltanne.

Pyydämme Teitä vastaamaan Internet-kyselyyn, tai palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen nimettömänä **1.6.2012** mennessä. Opinnäytetyö valmistuu syksyllä 2012, jonka jälkeen se julkaistaan ammattikorkeakoulujen opinnäytetyötietopankissa Theseuksessa, osoitteessa www.theseus.fi. Halutessanne saatte lisätietoa numerosta 040 7190 196 (Sanna Siivola) tai 040 7409 253 (Minna Veteläinen).

Ystävällisin terveisin

Sanna Siivola
Sosionomi (AMK) – opiskelija

Minna Veteläinen
Sosionomi (AMK) – opiskelija

Liite 1 2 (7)

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY HUKANPESÄN, PROOMUPUISTON JA
ASEMAN PÄIVÄKOTIEN LASTEN VANHEMMILLE****1. Päiväkoti, jossa lapsenne on hoidossa**

Ympyröi vastausvaihtoehto

Aseman päiväkoti

Proomupuiston päiväkoti

Hukanpesän päiväkoti

2. Päivähoidossa olevien lasten lukumäärä

- 1
- 2
- 3
- 4 tai useampi

3. Vastaajan ikä

- alle 20-vuotias
- 20–25-vuotias
- 25–35-vuotias
- yli 35-vuotias

Liite 1 3 (7)

Miten seuraavat väittämät mielestänne toteutuvat päivähoitossa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
1. Lapseni on saanut toivomamme päivähoitopaikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Saan riittävästi tietoa päivähoitoon liittyvissä asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Saan riittävästi tietoa eri päivähoitomuodoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Päivähoitomaksuihin ja laskutukseen liittyvät asiat on hoidettu asianmukaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Olen ollut tyytyväinen loma-ajan päivystysjärjestelyihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Päivähoidon hallinnosta (päivähoidon johtaja, aluevastaava ym.) saa hyvää ja ystävällistä palvelua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tähän kohtaan voitte halutessanne kirjoittaa kehittämissuhteita, palautetta. Mikä päivähoitossa toimii? Mikä ei toimi? Mitä ja miksi pitäisi kehittää?

Liite 1 4 (7)

Miten seuraavat väittämät mielestänne toteutuvat päivähoitossa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
7. Saimme tutustua päivähoitopaikan toimintaan päivähoiton alkaessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Päiväkodin ulkotilat ovat turvalliset ja asianmukaiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Lapsenne päivähoitoryhmän koko on sopiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Päiväkodin sisätilat ovat turvalliset ja asianmukaiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Lapsiryhmän ikärakenne vastaa lapsenne tarpeisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Henkilökunta tarjoaa lapselle jatkuvat, turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tähän kohtaan voitte halutessanne kirjoittaa kehittämissuhteita, palautetta. Mikä päivähoitossa toimii? Mikä ei toimi? Mitä ja miksi pitäisi kehittää?

Liite 1 5 (7)

Miten seuraavat väittämät mielestänne toteutuvat päivähoitossa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
13. Saan riittävästi tietoa lapseni päivän kulusta ja päivähoitopaikan asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Voin antaa palautetta päivähoiton henkilöstölle ja keskustelu henkilöstön kanssa on helppoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Olemme käyneet hoito- ja kasvatuskeskustelun, sekä tehneet kirjallisen hoito- ja kasvatussuunnitelman (Varhaiskasvatussuunnitelma)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Koen hoito- ja kasvatuskeskustelut tärkeiksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Lastani hoitava päivähoitohenkilöstö on innostunut ja asiansa osaavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Vanhempainillat ja perhetapahtumat ovat tärkeä osa päivähoiton toimintaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tähän kohtaan voitte halutessanne kirjoittaa kehittämisehdotuksia, palautetta. Mikä päivähoitossa toimii? Mikä ei toimi? Mitä ja miksi pitäisi kehittää?

Liite 1 6 (7)

Miten seuraavat väittämät mielestänne toteutuvat päivähoitossa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
19. Lapsellani on kavereita päivähoitopaikassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Päivähoitopaikan ilmapiiri on erilaisuutta hyväksyvä ja tasa- puolinen kaikkia kohtaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Lapseni saa yksilöllistä huomiota ja hellyyttä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Lapseni voi vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Päivähoitopaikan on kannustava ilmapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Vanhemmilla on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tähän kohtaan voitte halutessanne kirjoittaa kehittämissuhteita, palautetta. Mikä päivähoitossa toimii? Mikä ei toimi? Mitä ja miksi pitäisi kehittää?

Liite 1 7 (7)

Miten seuraavat väittämät mielestänne toteutuvat päivähoidossa

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
25. Pystyn vaikuttamaan päivähoitopaikan toimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Haluaisin vaikuttaa enemmän päivähoitopaikan toimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Saan tukea kasvatukseen liittyvissä asioissa mikäli sitä tarvitsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Lapseni viihtyy päivähoitopaikassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Päivähoitopaikan toiminta vastaa näkemystäni hyvästä päivähoidosta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Lapseni on oppinut oma-toimisuutta päivähoitopaikassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tähän kohtaan voitte halutessanne kirjoittaa kehittämissuhteita, palautetta. Mikä päivähoitossa toimii? Mikä ei toimi? Mitä ja miksi pitäisi kehittää?

KIITOS VASTAUKSESTASI!