



**ALAVUS**

**Varhaiskasvatuksen  
asiakastyytyväisyyskysely**

**2017**

## **SISÄLTÖ**

SISÄLTÖ .....	1
JOHDANTO .....	2
1 VASTAAJAT .....	3
2 KYSELYN OSA 1 .....	4
3 KYSELYN OSA 2 .....	7
4 KYSELYN OSA 3 .....	10
5 TERVEISET ALAVUDEN VARHAISKASVATUKSELLE .....	13
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	15

## JOHDANTO

Alavuden kaupunki on teettänyt asiakastyytyväisyyskyselyitä vuodesta 2002 lähtien. Kyselyt on pyritty toteuttamaan parin vuoden välein ja edellinen kysely oli vuonna 2016. Asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu sähköisenä Webropol-kyselynä. Kyselyyn oli mahdollisuus vastata 1. – 10.12.2017 välisenä aikana.

Kyselystä ilmoitettiin Päikky- järjestelmän kautta sekä ilmoitettiin varhaiskasvatuksen Facebook- sivulla. Kyselyyn vastasi 347:sta asiakasperheestä 191 eli vastausprosentti oli 55%. Vastausprosentti oli vuonna 2016 11%, silloin asiakasperheitä oli 363 ja vastauksia saatiin 41 asiakasperheeltä.

Kysely koottiin väittämistä, jotka kuvaavat hyvää ja laadukasta varhaiskasvatusta, joka pohjautuu uuteen 1.8.17 voimaanastuneeseen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Jos huoltajat olivat samaa mieltä väittämän kanssa, se merkitsee, että huoltajat pitävät toimintaa hyvänä ja laadukkaana. Avoimilla kysymyksillä kartoitettiin huoltajien näkemyksiä ja kehittämistoiveita, joiden pohjalta pyritään kehittämään toimintaa paremmaksi ja toimivammaksi. Lisäksi kyselyssä haluttiin kohdentaa vastaukset yksikköittäin, joka mahdollistaa yksikkökohtaisemman kehittämisen.

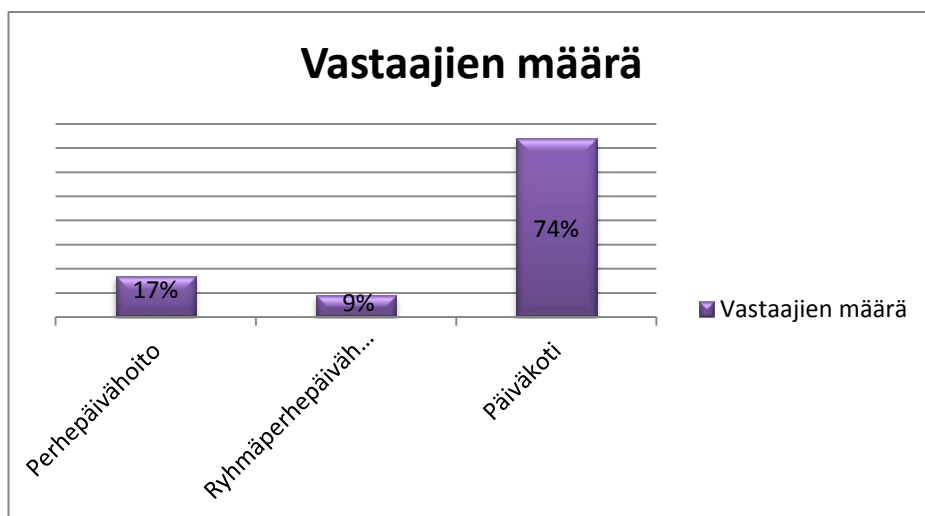
## 1 VASTAAJAT

Vastaajia oli 191.

Perhepäivähoidon asiakasperheistä kyselyyn vastasi 33 eli 17%.

Ryhmäperhepäivähoidon asiakasperheistä kyselyyn vastasi 17 eli 9%.

Päiväkodin asiakasperheistä kyselyyn vastasi 141 eli 74%.



## 2 KYSELYN OSA 1

Vastaajista 165 eli 86,39%, oli täysin samaa mieltä, että toiveet ja tarpeet on otettu hyvin huomioon varhaiskasvatuspaikkaa myönnettäessä. Täysin eri mieltä oli vain neljä vastaajaa.

Varhaiskasvatuksen laskutukseen liittyvät asiat on hoidettu asianmukaisesti, täysin samaa mieltä oli 119 vastaajaa eli 62,31%. Avoimessa vastauksessa kuitenkin laskutus herätti kommentointia.

*”Olisi hienoa saada oikein laskelma mistä hoitomaksu muodostuu oikein laskettuna päätöksessä ettei vain luku. Miksi ei voi maksaa vain käytetyistä hoitotunneista”*

*”Laskutuksessa ei ole sitä vähääkään järkeä mitä ei ollut edellisessäkään. Miksei makseta siitä mitä se lapsi on hoidossa? Eikä vähän sinne päi.”*

*”Maksut vain hoidossa olleilta päiviltä.”*

*”Ihmetyttää, eikö laskutus muka voisi onnistua ihan vain niiltä päiviltä kun lapsi on hoidossa?”*

Vastaajista 84 eli 43,98% koki, että Alavuden varhaiskasvatuksen nettisivuilta löytyy tarvittavat tiedot. Jokseenkin samaa mieltä tämän väittämän kanssa oli 74 vastaajaa eli 38,74%. Avoimessa vastauksessa kävi ilmi, että nettisivuille kaivataan selkeyttä.

*”Varhaiskasvatuksen nettisivut ovat sekavat. Esimerkiksi maksuluokkiin päästäkseen tulee napsutella vähän sieltä täältä ennen kuin pääsee oikeaan paikkaan.”*

*”Varhaiskasvatuksen nettisivut voisivat olla hieman selkeämmät.”*

Alavuden varhaiskasvatuksen facebook- sivuista ei ollut kokemusta 111 vastaajista eli 58,11%. 24 vastaajaa koki, että facebook- sivusto avaa hyvin mitä varhaiskasvatuksessa tapahtuu. Avoimessa vastauksessa tuli myös esille, että varhaiskasvatuksen facebook- sivut eivät olleet vielä tulleet tutuiksi kaikille.

*”Mitkä facebook-sivut? Pitääpä ottaa selvää.”*

*”Facebook-sivut ovat ihan hyvät, mutta eivät järin aktiivisessa päivätyksessä (toisaalta en tiedä olisiko tarvettakaan).”*

Avoimessa kysymyksessä vastaajat saivat halutessaan kommentoida sekä antaa palautetta ja kehittämissuhteita. Tähän kommenttiin jätti 39 vastaajaa. Kommentointia herätti muun muassa Päikky- järjestelmä.

*”Hienoa, että Päikky- järjestelmään tulee vanhemmille läpyskät, joilla lapsi kirjataan tulleeeksi päiväkotiin ja samaten lähteneeksi sieltä ☺.”*

*”Päikky- järjestelmästä voisi ottaa pois kaikki menneet kyselyt, esim. loma-ajat ym. Tekee sivusta epäselvän kun siihen jää viestejä mitä ei enää tarvi.”*

*”Päikkyyn olisi kiva esittää vuoromuutos toiveita.”*

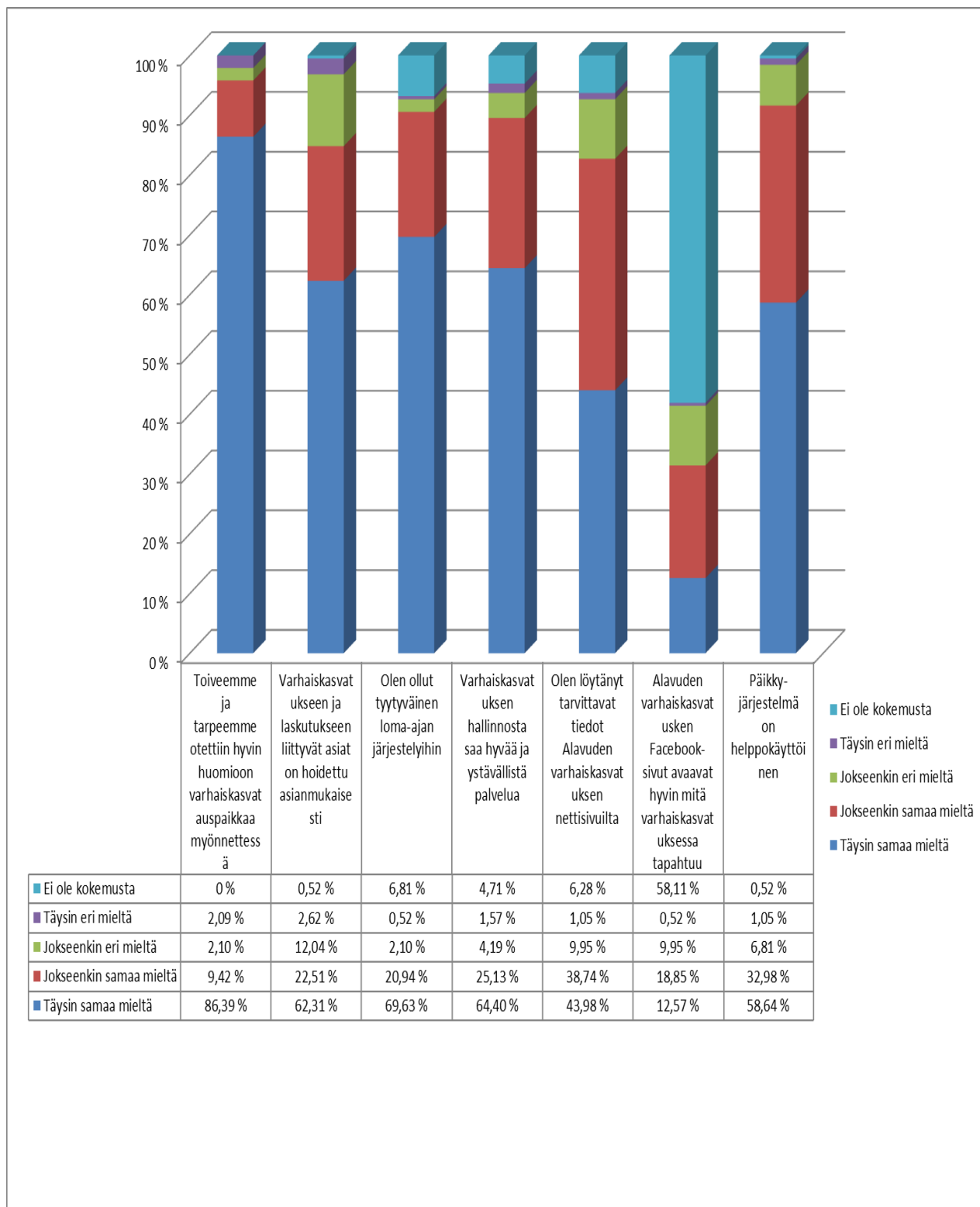
*”Päikyn- tekstiviesti muistutukset ovat lakanneet tulemasta. Ne toivoin takaisin.”*

*”Päikky on helppo käyttää. Ja kivasti sähköpostiin saa viestin uusista asioista päikyssä.”*

*”Päikky- järjestelmään toivoin (olen ennemminkin laittanut tästä viestiä eteenpäin) valittaessa: vapaa/hoidossa kohtaan lisäksi vielä lomalla kohdan.”*

*”Päikyn kalenterissa tulisi näkyä pyhäpäivät. Myös pyhistä voisi tulla muistutuksia. Jos on oletuspäivät kalenterissa, niin ei muista merkitä lasta poissaolevaksi. Etenkään, jos pyhä sattuu arkipäivälle. Kalenterissa olisi myös hyvä näkyä hoitajan suunnitellut lomapäivät. Voisi merkitä lapsen poissaolevaksi tai varahoitopaikan tarvijaksi. Kalenterista voisi siten myös tarkistaa tarvittaessa hoitajan loma-ajat ja vapaapäivät.”*

## Kaavio. Kyselyn osa 1



### 3 KYSELYN OSA 2

139 vastaajaa eli 72,77% koki, että ennakkotutustumiset tukivat lapsen hoidon aloitusta. Täysin eri mieltä oli vain kaksi vastaajaa. Seitsemällä vastaajista ei ollut kokemusta ennakkotutustumisista.

Vastaajista 155 oli samaa mieltä, että varhaiskasvatuksen henkilökunta tarjoaa lapselle turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet. Seitsemän vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä.

”On ihana nähdä aamuisin, kun lapselle sanotaan iloisesti aamulla huomenta ja toivotetaan tervetulleeksi.”

”Sama tuttu hoitaja ja samat tutut hoitokaverit tuovat turvallisuuden tunnetta lapsilleni.”

94 vastaajaa koki saavansa riittävästi tietoa lapsensa päivän kulusta. 74 vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Vain kolme vastaajaa koki olevansa väittämän kanssa täysin eri mieltä.

”Ollaan saatu todella hyvin tietoa pienen lapsemme päivän kulusta.”

”Enemmän olisi kiva kuulla lapsen päivästä, esim. joku pieni vihko mihin kirjattaisiin muutamalla sanalla päivästä.”

”Hoitopäivistä saa vaihtelevasti tietoa.”

143 vastaajaa eli 74,87% koki varhaiskasvatuskeskustelut tärkeiksi. Täysin eri mieltä oli kolme vastaajaa. Kahdeksalla vastaajista ei ollut kokemusta varhaiskasvatuskeskusteluista.

”Varhaiskasvatuksen keskustelut ovat erittäin tärkeitä, jotta tiedämme vanhempina, mitä hoidossa tapahtuu ja onko lapsella kaikki hyvin. Enemmän avointa keskustelua ja palautetta myös vanhemmille.”

”Varhaiskasvatussuunnitelman tekeminen esim. kaksivuotiaalle tuntuu turhalta. Mielestäni hoidon pääasia on turvata lämmin ja leppoisa ilmapiiri, sekä tarjota päivän ajaksi mielekästä tekemistä (=leikkiä, touhua, puuhaa).”



Avoimessa kysymyksessä vastaajat saivat halutessaan kommentoida sekä antaa palautetta ja kehittämissuhteita. Tähän kommenttiin jätti 32 vastaajaa.

”Olemme saaneet hyvää palvelua.”

”Mahtava henkilökunta.”

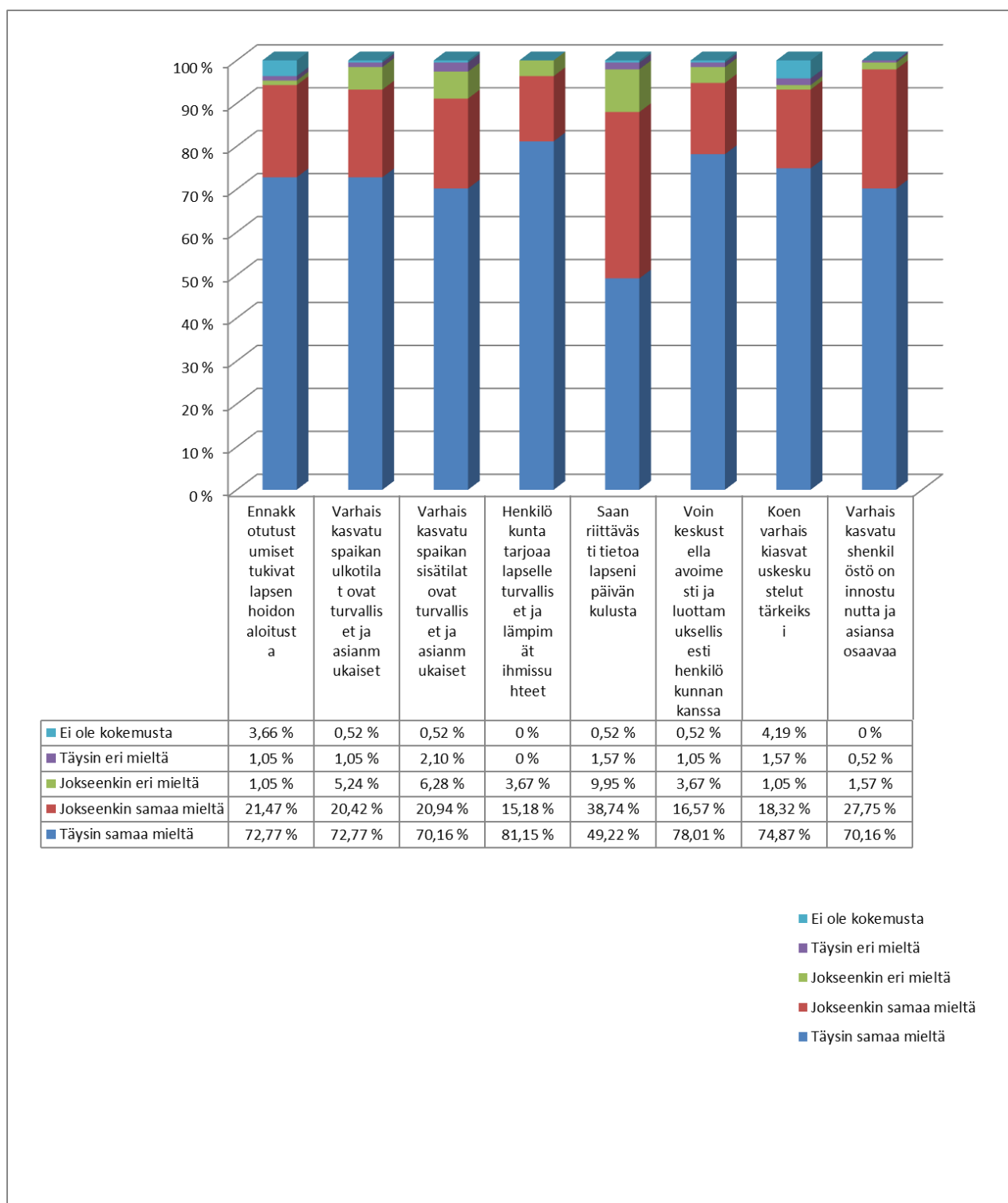
”4-vuotiaskin tarvitsee vielä syyliä pitkän hoitopäivän aikana.”

”Hoitotätien vaihtuminen on tuottanut haasteita lasten kanssa.”

”Olemme aina olleet todella tyytyväisiä.”

”Toiminta ihanteellisen tavoitteellista, mutta rentoa ja turvallista.”

## Kaavio. Kyselyn osa 2



## 4 KYSELYN OSA 3

142 vastaajaa koki, että varhaiskasvatuksen ilmapiiri on erilaisuutta hyväksyvää ja tasapuolista kaikkia kohtaan. Jokseenkin samaa mieltä oli 35 vastaajaa ja täysin eri mieltä väittämän kanssa oli yksi vastaaja.

68 vastaajaa oli sitä mieltä, että lapsi saa vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. 67 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Kuitenkin 49 vastaajaa koki, että ei ole kokemusta lapsen vaikuttamismahdollisuuksista.

Vanhempien vaikuttamismahdollisuuksista toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen 56 vastaajaa eli 29,32% oli sitä mieltä, että vanhemmilla on mahdollisuus vaikuttaa. 59 vastaajaa eli 30,89% oli jokseenkin samaa mieltä. 52 eli 27,22% vastaajalla ei ollut kokemusta vaikuttamisesta toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen.

74 vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä halusta vaikuttaa enemmän varhaiskasvatuspaikan toimintaan. Täysin eri mieltä oli 32 vastaajaa. Vain 13 vastaajaa haluaisi vaikuttaa enemmän toimintaan.

”Vanhempien vaikuttamismahdollisuuksista en osaa sanoa. Luulen, että siihen voi kyllä jollainlailla vaikuttaa, jos haluaa. Mielipiteensä ainakin on voinut kertoa, jos jotain on ollut.”

”En tiedä onko vanhemmilla mahdollisuutta vaikuttaa toiminnan suunnitteluun, mutta eipä taida olla suurempaa tarvettakaan.”

”Luotan henkilökunnan ammattitaitoon toiminnan suunnittelussa, enkä koe tarpeelliseksi vaikuttaa siihen.”

”Ei ole tarvetta vaikuttaa enempää varhaiskasvatuspaikan toimintaan.”

Uskon, että henkilökunta osaa hoitaa ja suunnitella kaiken, en halua siihen sekaantua.”

”Emme varsinaisesti vaikuta toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen, mutta se on ihan ok.”

Avoimessa kysymyksessä vastaajat saivat halutessaan kommentoida sekä antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia. Kommentin jätti 25 vastaajaa.

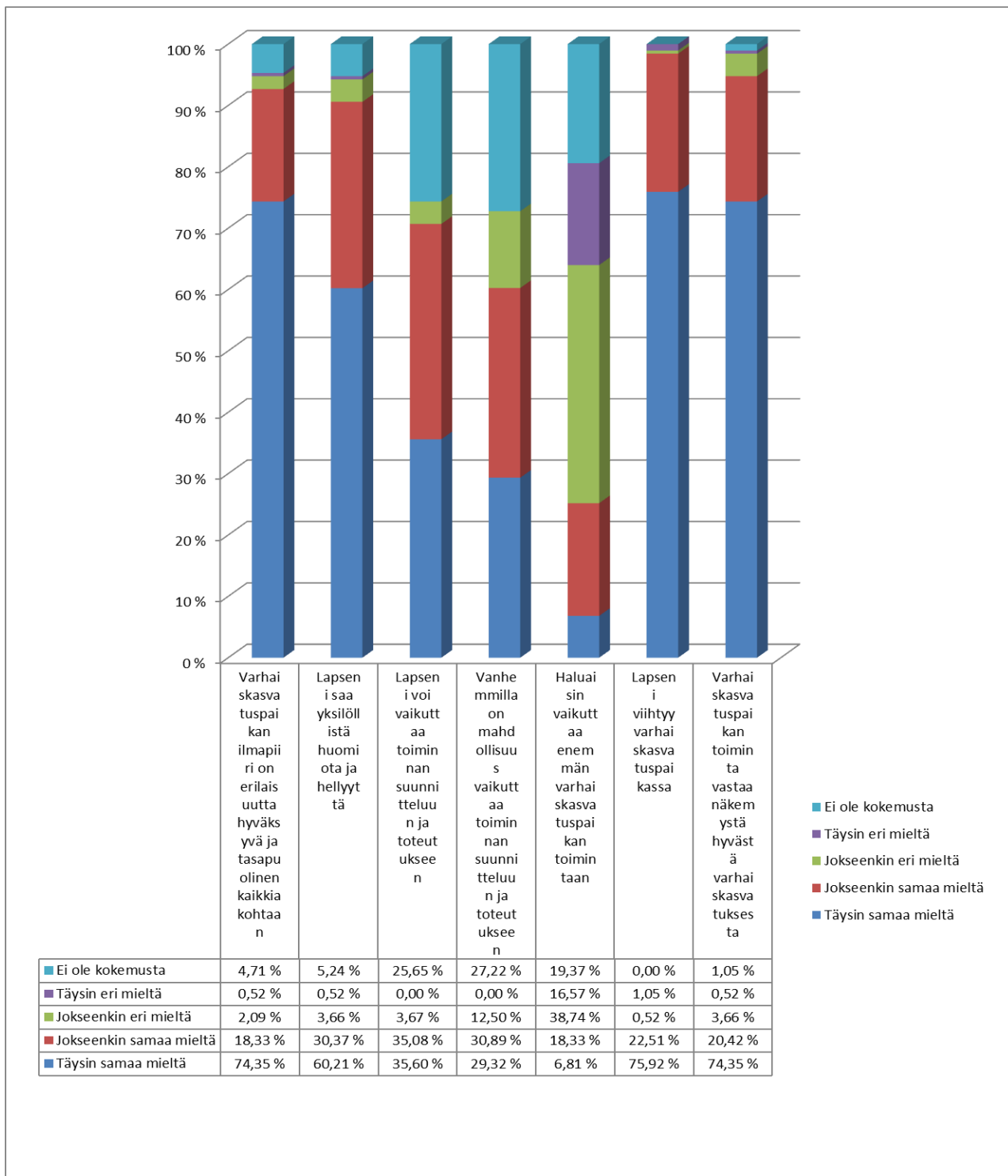
”Enemmän huomiota kaverisuhteisiin.”

”Lisää mahdollisuuksia lapsille sisäliikuntaan! Tulee ulkoilujen välissä paljon istumista pienissä tiloissa.”

”Hyvään varhaiskasvatukseen liittyy mielestäni parempilaatuisempi ruoka, jota tällä hetkellä ei ole.”

”Hyvin kodinomaista toimintaa.”

## Kaavio. Kyselyn osa 3



## 5 TERVEISET ALAVUDEN VARHAISKASVATUKSELLE

Kyselyn lopussa halusimme antaa mahdollisuuden vielä vapaalle sanalle. 49 vastaajaa lähetti terveisiä Alavuden varhaiskasvatukselle.

”Jatkakaa samaan malliin.”

”Tärkeää, että on vielä perhepäivähoitajia.”

”Hoitajista pidetään huolta! Työ jota he tekevät on äärettömän arvokasta ja tärkeää.”

”Tarkkuutta varahoito paikkojen järjestelyyn.”

”Perheemme on ollut todella tyytyväinen varhaiskasvatuspalveluihin kokonaisuudessaan. Aikaisempi kokemus on toisen kunnan ja yksityisen palveluntarjoajan varhaiskasvatuspalveluista ja kyllä Alavus on ehdottomasti ykkönen. Ja te, alanne ammattilaiset teette sen; lapsia ja perheitä kunnioitetaan ja heidän toiveensa otetaan huomioon. Lapselta näemme miten mielellään hän menee hoitopäivinä hoitoon, ja hän kertoo hoitopäivän kulusta paljon asioita. Henkilökunta on alansa ammattilaisia isolla A:lla. Kiitos, että pidätte niin hyvää huolta kalleimmista aarteistamme!

”Enemmän voisi laittaa kuvia ja kuulumisia pedanettiin, niitä on hauska katsella ja lukea.”

”Hyvin homma toimii. Vanhemmille suunnattuja juttuja voisi olla joskus myös ryhmiksillä ja pienemmissä ryhmissä.”

”Ravitseva ruoka on kaiken A ja O. Aivot tarvitsevat rasvaa, ei sokeroita.”

”Pitäkää huolta hyvästä, pysyvästä henkilökunnasta.”

”Kaikki on aina hoitunut hyvin ja hyvässä hengessä.”

”Olen tyytyväinen päivähoitoon.”

”Toivon, että päivähoitopaikkojen ryhmäkoot pidetään kohtuullisina ja tunnelma sitä kautta rauhallisena. Aikuisten määrää kasvattamalla ei pystytä luomaan päivähoitopaikkaan lisää fyysistä tilaa (eteiset, vessat, nukkumishuoneet ei veny).”

”Hoitajia pitäisi olla enemmän.”

”Varhaiskasvattajat, te teette tärkeää työtä.”

”Lapsemme saa lämminhenkistä ja turvallista hoitoa.”

”Toivottavasti vanhempia ja lapsia kuullaan myös uutta päiväkotia/eskaria/koulua rakennettaessa, jotta saataisiin tilat ja toiminnot vastaamaan lasten parasta.”

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Verrattavuus edellisten vuosien asiakastyytyväisyyskyselyihin oli tämän vuoden kyselyn osalta hankala toteuttaa, koska kyselyn sisältö uudistettiin. Uudistaminen nähtiin tärkeämmäksi kuin vertailtavuuden säilyttämien. Tällä kyselymallilla saimme paremmin tietoa ja kehittämisehdotuksia.

Olemme erittäin tyytyväisiä vastaajien määrään, koska saimme kattavasti yli puolelta huoltajista mielipiteen. Tämän pohjalta tulokset voidaan hyvin yleistää. Suurin osa huoltajista oli väittämien kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Varhaiskasvatus nähdään hyvänä ja laadukkaana palveluna. Sanallisten osioiden pohjalta saimme yksilöidympää palautetta ja kehittämisehdotuksia esiin. Kyselyllä mahdollistettiin myös yksikkökohtainen palaute, joka käydään läpi jokaisen yksikön kanssa erikseen.

Eniten eri mieltä huoltajat olivat väittämästä, joka liittyi varhaiskasvatuksen facebook- sivuihin. Tämän pohjalta lähdetään työstämään Facebook- sivujen tunnettaavuutta ja aktiivisempaa käyttöönottamista.

Toinen väittäjä, jonka kanssa huoltajat olivat eri mieltä, liittyi huoltajien haluihin vaikuttaa varhaiskasvatustoimintaan. Huoltajien vaikuttamismahdollisuuksiin viitattiin myös avoimissa kommentteissa. Näiden kommenttien perusteella syntyi käsitys, että muutama huoltaja tuntee epävarmuutta omista vaikuttamismahdollisuuksistaan. On syytä pohtia miten luoda huoltajille mahdollisuus osallistua halutesaan toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Tukevatko varhaiskasvatuksen nykyiset käytänteet vanhempien osallistumismahdollisuuksia?

Sanallisissa kommentteissa viitattiin eniten maksuasioihin ja Päikky- järjestelmään. Varhaiskasvatuksen asiakasmaksulain uudistusten myötä maksuperusteet ovat muuttuneet useampaan kertaan kuluvan vuoden aikana. Tämä tuntui selvästi hämmentäneen huoltajia, joka näkyi epätietoisuutena. Lisäksi kommentteissa viitattiin vanhentuneeseen tietoon.

Päikky- järjestelmää koskevat kommentit pitivät sisällään muun muassa kalenterin lukkiutumiseen ja työvuorojen nopeisiin muutoksiin liittyviä tekijöitä. Muutama esiin nousut kehittämisehdotus oli sisällöltään sellainen, johon kunta ei voi itse vaikuttaa. Nämä ehdotukset tullaan välittämään suoraan palveluntarjoajalle järjestelmän



kehittämiseksi. Maksu ja Päikky asioissa epätietoisuutta herättäviin kohtiin tulee pohtia, miten voidaan paremmin tiedottaa huoltajille asioihin liittyviä käytäntöjä ja ohjeistuksia.