

## Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2021

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Punkalaitumen varhaiskasvatuksessa keväällä 2021. Kysely oli huoltajille avoinna 21.4-6.5.2021. Huoltajia muistutettiin pari kertaa kyselyyn vastaamisesta.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn tuli yhteensä 44 vastausta. Päiväkotiin liittyen vastauksia tuli 34 ja perhepäivähoitoon 10. Päiväkodissa varhaiskasvatuspaikkoja on tällä hetkellä 55 eli kyselyyn vastasi 62%. Perhepäivähoidossa lapsia on 24. Perhepäivähoidossa voi olla, että vanhemmat ovat täyttäneet vain yhden vastauksen perheestä, vaikka lapsia olisi hoidossa useampi. Perhepäivähoitoa käyttää 19 perhettä, joten vastausprosentti oli 53%. Päiväkodilla vastauksia pyydettiin lapsikohtaisesti, sillä perheen lasten hoitopaikat ovat usein eri ryhmissä.

Lomakepohjassa näkyy koko kyselyn keskiarvot. Viereen eritelty päiväkodin ja perhepäivähoitajien vastausten keskiarvot.

**Ensimmäisessä osiossa** tiedusteltiin yleistä tyytyväisyyttä varhaiskasvatuspalveluista. Huoltajia pyydettiin arvioimaan vastausvaihtoehtoja asteikolla 1-5.

1. Huonosti, 2. Tyydyttävästi, 3. Kohtalaisesti, 4. Hyvin ja 5. Erinomaisesti



Kohdassa 7. pystyi antamaan palautetta varhaiskasvatuspaikan hakuun ja varhaiskasvatuksen aloitukseen liittyen. Siihen tuli muutama avoin vastaus.

"Mielestäni on tosi aikaa vievää, että toistaiseksi haettua hoitopaikkaa pitää hakea joka vuosi uudestaan. Koen sen vain turhaksi ajanhaaskaukseksi niin meille vanhemmille kuin paperinpyörittäjille kunnan puolella. Lisäksi hakemuksen tekeminen puhelimella on yllättävän vaikeaa ja monimutkaista näin mobiiliaikakautena. Luulisi että vanhan hakemuksen saisi edes jotenkin kopioitua tms."

"Hakeminen sujui juuri niin kuin pitääkin. Tutustuminen päiväkotiin sujui mainiosti, vastaanotto oli lämmin, opastava ja olo oli kaikinpuolin tervetullut. Pelkkää hyvää sanottavaa!"

**Toisessa osiossa** käsiteltiin kasvatusympäristöä. Huoltajia pyydettiin arvioimaan vastausvaihtoehtoja asteikolla 1-5.

1. Huonosti, 2. Tyydyttävästi, 3. Kohtalaisesti, 4. Hyvin ja 5. Erinomaisesti

8. Miten lapsenne käsityksenne mukaan viihtyy varhaiskasvatuksessa?

[Lisätietoja](#)

 Insights

44

Vastaukset

4.39

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,3	4,7

9. Millainen on mielestänne varhaiskasvatuspaikan ilmapiiri?

[Lisätietoja](#)

 Insights

44

Vastaukset

4.18

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
3,9	4,8

10. Millaiseksi koette varhaiskasvatuksen fyysisen ympäristön (leikkitilat, viihtyvyys, siisteys, turvallisuus)?

[Lisätietoja](#)

 Insights

44

Vastaukset

4.41

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,5	4,7

11. Millainen on varhaiskasvatuksen piha-alue ja ulkoiluvälineet?

[Lisätietoja](#)

 Insights

44

Vastaukset

4.3

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,1	4,5

12. Huolehditaanko lapsenne perustarpeista (ruokailu, lepo, hygienia, pukeutuminen)?

[Lisätietoja](#)

 Insights

43

Vastaukset

4.47

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,3	4,8

14. Varhaiskasvatussuunnitelman laatiminen tukee lapsenne kehitystä, kasvua ja oppimista.

[Lisätietoja](#)

Insights

42

Vastaukset

4.21

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,3	3,6

15. Varhaiskasvatuksen toiminnassa huomioidaan lapsenne varhaiskasvatussuunnitelmassa sovitut tavoitteet.

[Lisätietoja](#)

Insights

43

Vastaukset

4.16

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,2	3,7

16. Yhteistyö henkilökunnan ja teidän välillä on toimivaa.

[Lisätietoja](#)

Insights

44

Vastaukset

4.23

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,1	4,5

Kohdassa 13. pystyi antamaan vapaata palautetta kasvatusympäristöön liittyen. Otteita palautteista:

*"Lastemme perhepäivähoidossa on monipuolista ohjelmaa, joka tukee lasten kasvua ja kehitystä. Arvostamme mm. ulkoilua ja leikkiä."*

*"Hieno uusi päiväkot, parempi ei voisi olla."*

*"Isommalle lapselle hipsujen tilat ovat mielestäni vähän pienet. Syksyllä lapsi kaipasi enemmän toimintaa, isommat kun kävivät ja tekivät milloin mitäkin jännää. Nyt keväällä tilanne on paljon parempi ja retkistä yms nautitaan paljon."*

*"Mielestäni kaikki on juuri niin hyvää ja toimivaa kuin vain voi olla."*

*"Päiväunet venyy välillä liian pitkiksi mikä hankaloittaa elämää kotona."*

**Kolmantena osiona** oli yhteistyö vanhempien ja työntekijöiden välillä. Huoltajia pyydettiin arvioimaan vastausvaihtoehtoja asteikolla 1-5.

1. Huonosti, 2. Tyydyttävästi, 3. Kohtalaisesti, 4. Hyvin ja 5. Erinomaisesti

17. Vanhempien ja henkilökunnan välisiin keskusteluihin on riittävästi mahdollisuuksia.

[Lisätietoja](#)

Insights

44

Vastaukset

4.2

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,2	4,3

18. Voitte käsitellä henkilökunnan kanssa myös vaikeampia asioita avoimesti ja helposti.

[Lisätietoja](#)

Insights

42

Vastaukset

4.14

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,1	4,2

19. Henkilökunta on ammattitaitoista ja asiantuntevaa.

[Lisätietoja](#)

Insights

44

Vastaukset

4.25

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,1	4,2

20. Saatte riittävästi tietoa lapsenne päivän kulusta ja tapahtumista.

[Lisätietoja](#)

Insights

43

Vastaukset

3.91

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
3,7	3,9

21. Saatte vaikuttaa riittävästi lapsenne varhaiskasvatukseen ja sen sisältöihin.

[Lisätietoja](#)

Insights

43

Vastaukset

4.09

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,2	3,7

22. Olette tyytyväisiä tiedonkulkuun (niin päivittäiset asiat kuin yleinen tiedotus).

[Lisätietoja](#)

Insights

44

Vastaukset

3.89

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
3,8	3,8

Kohdassa 23. sai antaa vapaata palautetta yhteistyöstä henkilökunnan kanssa. Otteita palautteista:

*”Päivittäinen tiedonkulku on sujuvaa ja monipuolista. Yleisesti olisi kiva saada enemmän tietoa varhaiskasvatuksesta.”*

*”Lapsen päivän kulusta voisi saada enemmän tietoa. Kotiin haku ajankohtana usein eri hoitaja vuorossa kuin aikaisemmin päivällä, joten tieto ei aina kulje. Usein on myös eri ryhmän hoitaja vuorossa, joka ei välttämättä tiedä lapsen asioista / päivän kulusta paljoakaan.”*

”Yksi malliesimerkki hyvästä tiedottamisesta on joulukuinen koronartartuntajuttu, saimme tarpeeksi tietoa ja nopeasti. Tiedottaminen sujuu mielestäni hyvin.”

”Mikä varhaiskasvatussuunnitelma? Vasukeskusteluja ei ole neljän vuoden aikana ollut kertakaan, muissa kunnissa vuosittain. Tavoitteisiin, niiden toteutumiseen ja vaikutusmahdollisuuksiin en siis pysty ottamaan kantaa suunnitelman pohjalta, mutta ilman suunnitelmaakin pärjätty.”

”Muutoin henkilökunnan kanssa kommunikointi on neljän vuoden aikana ollut hyvinkin kirjavaa laadultaan. Ammattitaidosta en ole varma, mutta henkilökunnan oma jaksaminen on myös vaikuttanut hoidon laatuun. Yleinen tiedotus ontuu pahasti kunnan puolelta.”

”Watsappi kätevä ja tehokas tapa hoitaa asioita. Sähköpostiin tulee hienosti tietoa mitä on tehty ja tullaan tekemään. Henkilökunta mukavaa ja todella joustavaa. Kiitos paljon 🙏”

**Neljännessä osiossa** tarkasteltiin varhaiskasvatuksen päivittäistä toimintaa. Huoltajia pyydettiin arvioimaan vastausvaihtoehtoja asteikolla 1-5.

1. Huonosti, 2. Tyydyttävästi, 3. Kohtalaisesti, 4. Hyvin ja 5. Erinomaisesti

24. Lapsemme menee ja jää mielellään varhaiskasvatukseen.

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

43

Vastaukset

4.3

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,2	4,8

25. Lapsemme kiinnostuksen kohteet ja hänelle merkitykselliset asiat otetaan huomioon päivien toiminnoissa.

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

44

Vastaukset

4.2

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,1	4,4

26. Lapsemme tuen tarpeet tunnistetaan ja niihin vastataan päivittäisessä toiminnassa.

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

43

Vastaukset

4.26

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,2	4,4

27. Lapsemme saa leikkiä riittävästi varhaiskasvatuksessa.

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

43

Vastaukset

4.63

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,6	4,7

28. Lapsemme kertoo varhaiskasvatuksen asioista myönteisesti.

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

42

Vastaukset

4.36

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,2	4,7

29. Olemme tyytyväisiä lapsemme saamaan varhaiskasvatukseen.

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

44

Vastaukset

4.36

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
4,3	4,7

Kohdassa 30. Sai antaa vapaata palautetta varhaiskasvatuksen päivittäisistä toiminnoista. Otteita palautteista:

*”Perhepäivähoitajat tekevät arvokasta työtä. On erittäin hienoa, että lapsen voi viedä hoitoon turvalliseen paikkaan, jossa lapsesta välitetään ja jossa lapsella on mielekästä ja motivoivaa puuhaa. Perhepäivähoito mahdollistaa lapselle hoitopaikan pienemmässä ryhmässä. Kiitos.”*

*”Perhepäivähoidon osalta sujunut oikein hyvin. Toki voisi enemmän kiinnittää huomiota siihen, että lapsilla olisi lähes samat hoitoajat koska pph:lle tulee paljon tunteja ja näin ollen lapsille paljon varahoitoaika tasausvapaista johtuen.”*

*”Paljon ehditään päivässä tehdä ja monipuolisesti. Hiihtoa, luistelua, metsässä retkeilyä....”*

**Viidennessä osiossa** tarkasteltiin varahoitopalvelua. Varahoitoa järjestetään päiväkodissa perhepäivähoidossa oleville lapsille perhepäivähoitajan ollessa estynyt tekemään työtään (lomat, muut vapaat).

### 31. Lapsemme on käyttänyt varahoitoa päiväkodissa

[Lisätietoja](#)

Insights

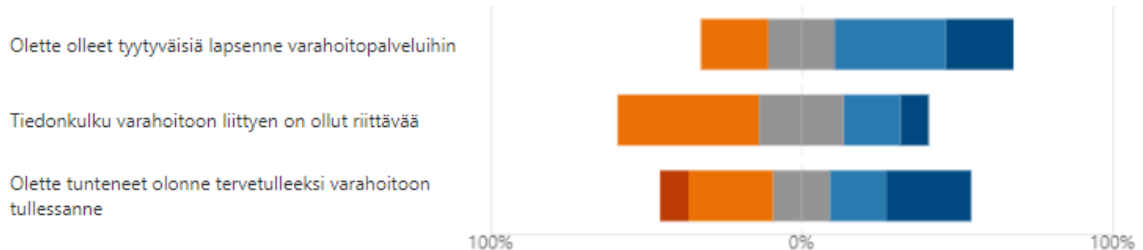
<span style="color: blue;">●</span> Kyllä	8
<span style="color: orange;">●</span> Ei	26



### 32. Tyytyväisyys varahoitopalveluun

[Lisätietoja](#)

■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ En osaa sanoa ■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä



Varahoitoa oli käyttänyt kahdeksan vastaajaa. Vastaajista 21% oli täysin samaa mieltä siitä, että he ovat tyytyväisiä lapsensa varahoitopalveluihin. Osittain samaa mieltä oli noin 36% ja vastaajista 21% oli osittain eri mieltä. Tiedonkulun riittävyyteen oli osittain eri mieltä lähes 46%. Vastaajista 18% oli osittain samaa mieltä ja 9% täysin samaa mieltä siitä, että tiedonkulku oli riittävää. Vastaajista 27% koki tunteneensa olonsa tervetulleeksi varahoitoon tullessaan ja osittain samaa mieltä oli 18%. Vastaajista kuitenkin 27% koki, että oli osittain eri mieltä siitä, että tunsivat olonsa tervetulleeksi ja 9% oli asiasta täysin eri mieltä.

Kohdassa 33. sai antaa vapaata palautetta varahoitojärjestelmästä. Otteita palautteista:

*”Sopeutumista varahoitoon mielestäni tukisi, mikäli vastassa aamulla olisi aina sama hoitaja.”*

*”Avainasemassa tiedonkulku.”*

*”Vaikka olin ilmoittanut hoitoajat sähköisesti ja soittanut ohjeistuksen mukaan päiväkotiin viikkoa ennen varahoitoa, niin silti sinne lasta viedessäni ensin kysyttiin lapsen nimeä ja sitten kun sillä ei mitään löytynyt, niin kysyttiin henkilötunnusta. Neljästä varahoitopäivästä päiväkodilla kahtena jouduin kertomaan lapseni hetun hoitoon viedessä. Lisäksi varahoitolapsen tavaroille ei ollut mitään tiettyä paikkaa, vaan arvottiin että kukahan vakilapsi on tänään poissa että voi tunkea tavarat poissaolijan naulakkoon. Ja pois hakiessa tavarat saattoivat olla eri paikassa. Ei tuntunut hyvältä.”*

**Lopuksi kyselyssä sai kertoa vielä yleisen tyytyväisyytensä varhaiskasvatukseen kokonaisuudessaan.**

34. Miten tyytyväisiä olette lapsenne varhaiskasvatukseen kokonaisuudessaan? 1. En lainkaan tyytyväinen- 10. Täydet 10 pistettä.

Lisätietoja

Insights

44

Vastaukset

8.75

Keskiarvo

Päiväkoti	PPH
8,6	9,1

Kohdassa 35. sai antaa vielä vapaata palautetta varhaiskasvatuksesta. Otteita palautteista:

*”Aina on järjesteltävää mutta joustot on onnistunut puolin ja toisin aina hoitajan ja päiväkodin kanssa.”*

*”Perhepäivähoito toimii loistavasti.”*

*”Tiedotusta, palautetta ja keskustelua enemmän. Pääasiassa kuitenkin toimii hyvin ja lapsi on tyytyväinen, mikä on vanhemmille aina se tärkein asia.”*

*”Olen tyytyväinen! Tyytyväisyyttä nostaa entisestään, kun kuulee muualla (eri kunta) hoidossa olevien lasten vanhempien kokemuksia. Kiitos, että homma toimii!”*

#### **YHTEENVETO JA TOIMENPITEET:**

**Kaiken kaikkiaan varhaiskasvatuksen palveluihin tunnuttiin olevan hyvin tyytyväisiä ja varhaiskasvatus sai arvosanaksi 8,75.**

Asiakaspalautteesta nousi tiedottamisesta niin positiivista kuin negatiivistakin palautetta. Näitä tarkasteltava koko henkilöstön tasolla ja tiedottamisen kehittämiseen kiinnitettävä huomiota. Varhaiskasvatukseen hakemiseen ja hoidon aloittamiseen oltiin hyvin tyytyväisiä. Ainoaksi kehitettäväksi kohdaksi nousi hoitopaikkojen hakeminen joka vuosi uudelleen ja hakemuksen täyttäminen puhelimitse. Tästä syystä tänä toimintakautena lasten sijoituspäätökset tehtiin toistaiseksi voimassa olevina, ellei perhe hakemuksessaan hakenut määräaikaista paikkaa. Sähköisen hakemuksen sijasta päiväkodilta voi pyytää myös paperisen hakemuksen. Tulostettava hakemus löytyy myös kunnan nettisivuilta.

Varahoidosta selkeänä kehittämiskohteenä nousi tiedonkulku ja kokemus tervetulleeksi tulemisesta. Varahoidon kehittämistä ja siihen liittyvää tiedonkulkua käsitelty henkilökunnan kanssa. Syksyllä 2021 varahoitoa käyttäville perheille järjestetään mahdollisuus päästä tutustumaan päiväkodilla etukäteen ja tulla keskustelemaan päiväkodin henkilökunnan kanssa varahoitoon liittyvistä käytännöistä.

Kysely on käsitelty henkilökunnan kanssa ja viedään tiedoksi kasvatus- ja hyvinvointilautakuntaan. Kyselyssä nousseita epäkohtia tarkastellaan ja kehitetään henkilökunnan kanssa. Asiakastyytyväisyyskysely tulee nähtäville kunnan nettisivuille.