



Asiakastyytyväisyys varhaiskasvatuksessa

Varhaiskasvatus- ja perusopetusjaosto / 12.2.2019

Varhaiskasvatusturva laki säätelee arvioinnista § 24

- Arvioinnin tarkoituksena on
 - turvata tämän lain tarkoituksen toteuttamista
 - tukea varhaiskasvatuksen kehittämistä
 - Edistää lapsen kehityksen, oppimisen ja hyvinvoinnin edellytyksiä
- Varhaiskasvatuksen järjestäjän ja tuottajan tulee arvioida antamaansa varhaiskasvatusta sekä osallistua ulkopuoliseen toimintansa arviointiin
- Arviointien keskeiset tulokset tulisi julkistaa

Varhaiskasvatuslaki säätää arvioinnista § 20

- Lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin

Varhaiskasvatuksen arviointia toteutetaan eri tasoilla

- Kansainvälinen taso
- Kansallinen taso
- Järjestäjätaso
- Yksikkötaso
- Yksilötaso

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi)

- Toimii varhaiskasvatuksen arvioinnin riippumattomana asiantuntijaorganisaationa
- Toimii osana kansallista varhaiskasvatuksen ohjausjärjestelmää
- Toteuttaa arviointisuunnitelman mukaiset ulkoiset arvioinnit
- Tukee varhaiskasvatuksen järjestäjiä laadunhallintaa koskevissa asioissa
- Kehittää varhaiskasvatuksen arviointia yhdessä järjestäjien kanssa



- **Vuoden 2018 varhaiskasvatuksen asiakaskysely** oli auki 28.11.2018-2.1.2019
- Kyselyyn käytettiin Webropol 3.0 –versiota, joka mahdollisti saman linkin käyttämisen eri kielillä (suomi, ruotsi, englanti).
- Vastauksia pyrittiin saamaan mahdollisimman paljon, joten sähköisen viestinnän lisäksi kyselylinkki tehtiin QR-muotoon, jolloin huoltajilla oli mahdollisuus päästä kyselyyn mobiililaitetta käyttämällä (koodi oli päiväkotien ovissa).
- Muun varhaiskasvatuksen (kerhot, puistot, avoimet palvelut) vastauksia tuli vähän, perhepäivähoitoon tuli edellisvuotta enemmän vastauksia.

Vertailua vuosittaisiin vastausmääriin

vuosi	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Vastauksia	909	715	904	1311	1263	833	1587	1110
vastausprosentti	14,7	11,1	13,5	19	17,4	11,3	21	14

Osa perheistä on vastannut vain kerran huolimatta varhaiskasvatuksessa olevien lasten määrästä.

	n	Prosentti
Eteläinen alue, postipiirit 20700, 20720, 20740, 20810, 20880, 20900, 20100, 20210, 20240 ja 20500	321	28,92%
Pohjoinen alue, postipiirit 20380, 20540, 20610, 20750, 20300, 20320, 20360, 20400, 20460 ja 21330	277	24,96%
Ruotsinkielinen alue	43	3,87%
Yksityinen palveluntuottaja	469	42,25%

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo
Näkemykseni kasvatuksessa otetaan huomioon.	571	410	104	18	7	1110	4,37
	51,44%	36,94%	9,37%	1,62%	0,63%		
Saan riittävästi tietoa päivittäisestä toiminnasta.	535	365	144	50	16	1110	4,22
	48,2%	32,88%	12,97%	4,51%	1,44%		
Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa tukee lapsen kasvua.	646	341	87	30	6	1110	4,43
	58,2%	30,72%	7,84%	2,7%	0,54%		
Vuorovaikutus on avointa ja luottamuksellista.	679	313	84	24	10	1110	4,47
	61,17%	28,2%	7,57%	2,16%	0,9%		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin (esim. lapsen varhaiskasvatussuunnitelma).	628	308	113	42	19	1110	4,34
	56,58%	27,75%	10,18%	3,78%	1,71%		
Lapsellani on ollut mahdollisuus olla mukana varhaiskasvatuskeskustelussa ikätasonsa mukaisesti.	519	257	192	64	78	1110	3,97
	46,76%	23,15%	17,3%	5,76%	7,03%	Tavoitetaso 5, saavutettu ka 4,3	
Yhteensä	3578	1994	724	228	136	6660	4,3

	5	4	3	2	1	Yhteen- sä	Keski- arvo
Lapsi huomioidaan henkilökohtaisesti saapuessa ja lähtiessä.	745	253	73	26	13	1110	4,52
	67,12%	22,79%	6,58%	2,34%	1,17%		
Lapseni on tervetullut varhaiskasvatukseen.	875	176	40	15	4	1110	4,71
	78,83%	15,86%	3,6%	1,35%	0,36%		
Lapsellani on varhaiskasvatuksessa hyvä olla.	764	268	58	13	7	1110	4,59
	68,83%	24,14%	5,23%	1,17%	0,63%		
Riittävästi lapsen kehitystä edistävää toimintaa.	725	286	71	22	6	1110	4,53
	65,31%	25,77%	6,4%	1,98%	0,54%		
Lapseni saa leikkiä riittävästi yhdessä toisten lasten kanssa.	837	226	36	10	1	1110	4,7
	75,41%	20,36%	3,24%	0,9%	0,09%		
Lapsellani on mahdollisuus lepoon ja rauhaan tarvittaessa.	684	319	82	21	4	1110	4,49
	61,62%	28,74%	7,39%	1,89%	0,36%		
Lapseni saa tarvitsemaansa tukea (esiopetuksessa tehostettu tai erityinen tuki).	635	326	122	21	6	1110	4,41
	57,21%	29,37%	10,99%	1,89%	0,54%		
Varhaiskasvatus edistää lapseni kasvua, kehitystä ja oppimista.	786	245	60	12	7	1110	4,61
	70,81%	22,07%	5,41%	1,08%	0,63%	Tavoite 5, saavutettu	4,57
Yhteensä	6051	2099	542	140	48	8880	4,57

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo
Lapseni on tällä hetkellä mieleises-säni varhais-kasvatuk-sessa.	829	188	55	23	15	1110	4,62
	74,68%	16,94%	4,96%	2,07%	1,35%		
Loma-aikojen (koulujen yleiset loma-ajat) järjestelyt sopivat perheel-lemme.	620	292	144	40	14	1110	4,32
	55,86%	26,31%	12,97%	3,6%	1,26%		
Henkilö-kunta tekee työtään ammatti-taitoisesti.	750	255	77	22	6	1110	4,55
	67,57%	22,97%	6,94%	1,98%	0,54%		
Yhteensä	2199	735	276	85	35	3330	4,49

Tavoite 5; ka 4,62

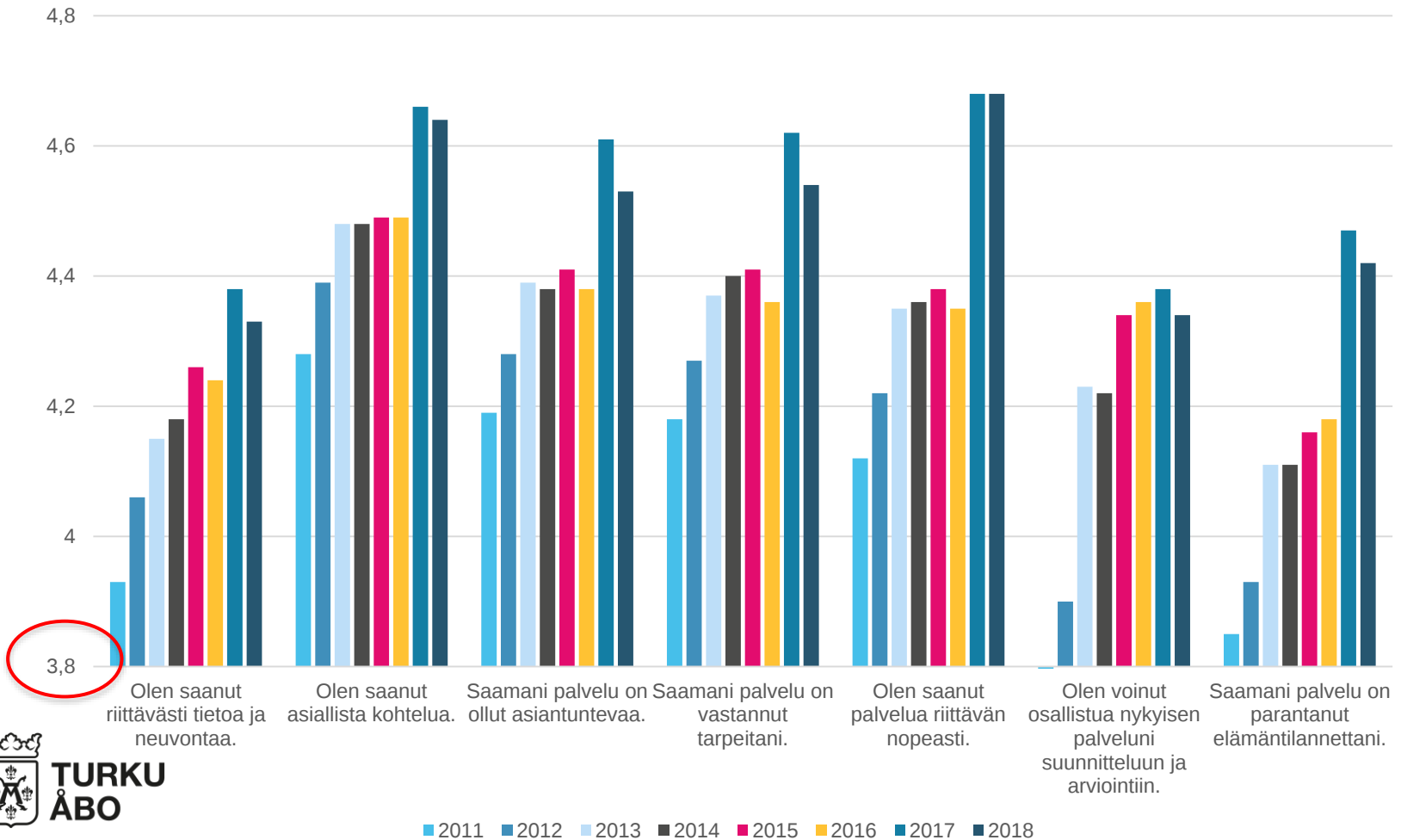
Tavoite 4; ka 4,32

Tavoite 5; ka 4,55

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo	
Varhaiskasvatus tarjoaa pysyviä vuorovaikutussuhteita.	618	328	116	41	7	1110	4,36	
	55,68%	29,55%	10,45%	3,69%	0,63%			
Ulkotilat mahdollistavat lasten turvalliset leikit.	584	368	117	31	10	1110	4,34	
	52,61%	33,16%	10,54%	2,79%	0,9%			
Ulkotilat mahdollistavat lasten monipuolisen toiminnan.	460	377	196	56	21	1110	4,08	
	41,44%	33,96%	17,66%	5,05%	1,89%			
Sisätilat mahdollistavat lasten turvalliset leikit.	636	362	99	8	5	1110	4,46	
	57,3%	32,61%	8,92%	0,72%	0,45%			
Sisätilat mahdollistavat lasten monipuolisen toiminnan.	570	357	146	31	6	1110	4,31	
	51,35%	32,16%	13,16%	2,79%	0,54%			
Olen tietoinen, että varhaiskasvatuksessa on turvallisuusohjeistus.	513	272	170	82	73	1110	3,96	
	46,22%	24,5%	15,31%	7,39%	6,58%			
Olen tyytyväinen lapselleni varhaiskasvatuksessa tarjottaviin aterioihin.	561	364	124	41	20	1110	4,27	
	50,54%	32,79%	11,17%	3,7%	1,8%			
Olen tyytyväinen varhaiskasvatuspaikan siisteystasoon.	706	304	75	16	9	1110	4,52	
	63,6%	27,39%	6,76%	1,44%	0,81%			
Yhteensä	4648	2732		Tavoitetaso 4,5; saavutettu ka 4,29				4,29

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo	
Olen saanut palvelusta riittävästi tietoa ja neuvontaa.	576	377	113	34	10	1110	4,33	
	51,89%	33,97%	10,18%	3,06%	0,9%			
Olen saanut asiallista kohtelua.	805	236	49	18	2	1110	4,64	
	72,52%	21,26%	4,42%	1,62%	0,18%			
Perheemme saama palvelu on ollut asiantuntevaa.	715	304	65	20	6	1110	4,53	
	64,41%	27,39%	5,86%	1,8%	0,54%			
Perheemme saama palvelu on vastannut tarpeitamme.	735	282	66	16	11	1110	4,54	
	66,22%	25,4%	5,95%	1,44%	0,99%			
Olemme saaneet varhaiskasvatuspaikan riittävän nopeasti.	861	182	42	15	10	1110	4,68	
	77,57%	16,4%	3,78%	1,35%	0,9%			
Perheemme saama palvelu on parantanut elämäntilannettamme.	647	319	115	17	12	1110	4,42	
	58,29%	28,74%	10,36%	1,53%	1,08%			
Yhteensä	4339	1700		• Tavoitetaso 4,5; saavutettu ka 4,52				4,52

Kuusikkovertailua 2011-2018



Yleinen tyytyväisyys

- Kouluarvosanoilla 4-10 varhaiskasvatuspalvelut saivat keskiarvoksi 8,89, kun tavoitteena on 8,9.

Avoimia kommentteja oli paljon

- Kaiken kaikkiaan huoltajat olivat antaneet paljon kiitosta henkilökunnan jaksamisesta ja hyvästä varhaiskasvatustyöstä.
- Toisaalta kommentteja oli myös henkilökunnan vaihtuvuudesta
- Vuorovaikutus ja päivittäiset kohtaamiset ovat kiinnittäneet vanhempien huomiota. Osassa vastauksia kerrotaan, että asia hoituu hyvin, mutta monessa avoimessa vastauksessa kerrotaan, ettei päivittäinen tieto kulje tai että vastaanotto voisi olla parempaa
- Joidenkin huoltajien kanssa ei ole käyty minkäänlaisia keskusteluja; odottelevat kevättä, kun lapsella on syntymäpäivä.

Toimenpiteet

- Kunnallisessa varhaiskasvatuksessa ruokaan liittyvät arvioinnit toimitetaan ruokapalvelujen tuottajalle, samoin kiinteistöön liittyvät ruusut ja risut kiinteistönhoidosta vastaavalle taholle.
- Kyselyyn ja sen toteuttamiseen tulleet kommentit huomioidaan seuraavassa kyselyssä.
- Kyselyjen tulokset käydään läpi yksiköissä ja saatujen tulosten perusteella mietitään yksikkökohtaiset kehittämistehtävät. Näistä tiedotetaan huoltajille.
- Vastausprosentin lisäämiseksi on huomattu, että henkilökohtainen muistutus lisää vastausintoa. Myös yksikön saamien vastausten käsittely/ palaute huoltajille lisää vastausprosenttia.

Asiakaskysely **vasukeskustelun** yhteydessä

- Tammikuussa 2019 1935 vastaajaa
- Kysymykset

1 Onko lapsellasi päiväkodissa / perhepäivähoidossa hyvä olla?

- Kyllä 99,85% Ei 0,15%

2 Lapseni on päivittäin tervetullut päiväkotiin / perhepäivähoitoon

- Kyllä 99,84% Ei 0,16 %

Asiakaskysely vasukeskustelun yhteydessä

3. Yhteistyö henkilökunnan kanssa tukee lapsen kasvua

Kyllä 99,59 % Ei 0,41 %

4. Suositteisitko tätä päiväkotia / perhepäivähoitoa ystävällesi?

Kyllä 98,13 % Ei 1,87 %

5. Yleisarvosana kouluasteikolla 4-10

4	0,11 %	8	13,05 %
5	0,25 %	9	47,53 %
6	0,26 %	10	36,45 %
7	2,34 %		