



Asiakastyytyväisyys 2018 kooste



- 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.
- Kyselyyn käytettiin Webropol 3.0 –versiota, joka mahdollisti saman linkin käyttämisen eri kielisiin versioihin (suomi, ruotsi, englanti).
- Väittämä ”Kuntamme esiopetus tukee koulun aloittamista” siirrettiin kevään esiopetuksen huoltajille suunnattuun kyselyyn.
- Kysely oli auki 28.11.2018-2.1.2019

Vertailua

vuosi	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Vastauk- sia	909	715	904	1311	1263	833	1587	1110
vastaus- prosentti	14,7	11,1	13,5	19	17,4	11,3	21	~14

Vastausprosentti

- Vastausprosentin laskeminen on haasteellista, ja ennen vuotta 2017 se on arvioitu käyttämällä tavoitetasoa (Kuusikkoraporttiin). Tähän taulukkoon se on laskettu 31.12. lapsimäärän mukaan (2017 tilanne 20.9. päivän mukaan).
- Osa perheistä on vastannut vain kerran huolimatta varhaiskasvatuksessa olevien lasten määrästä.
- Isoilla, yksityisillä palveluntuottajilla, on kansallisia kyselyjä, joten näissä yksiköissä olevien lasten huoltajat eivät ole vastanneet tähän kyselyyn → jatkossa pitää miettiä, miten nämä tulokset saadaan mukaan tähän kyselyyn.

	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%		
Yhteensä	3578	1994	724	228	136	6660	4,3

**Tavoitetaso 5,
saavutettu ka 4,3**

	5	4	3	2	1	Yhteensä	Keskiarvo
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 varhaiskasvatuk-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					4,29

Tavoitetaso 4,5; saavutettu ka 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					4,52

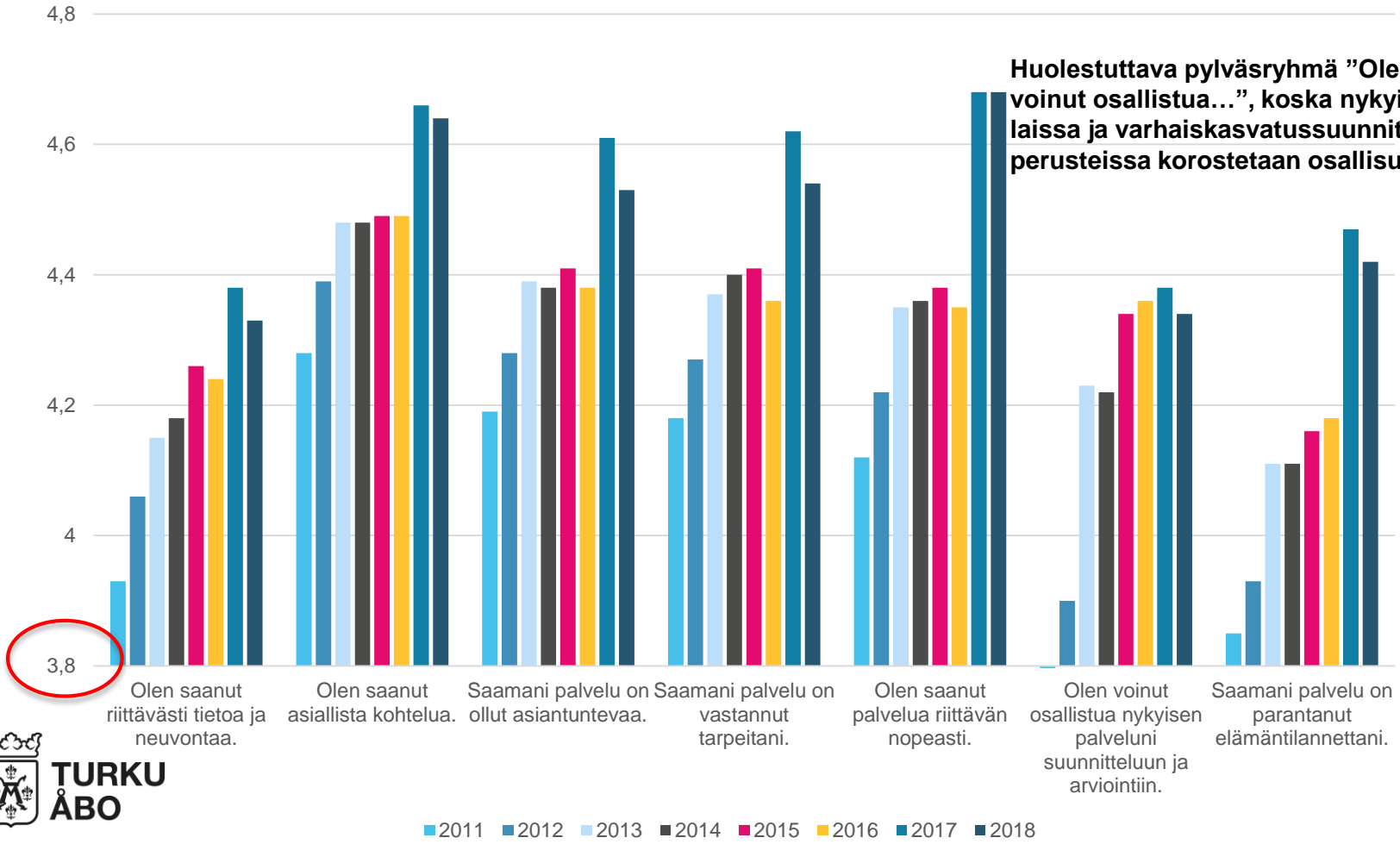
• Tavoitetaso 4,5; saavutettu ka 4,52

Yleistä palvelusta

- Kysymykset ovat Kuusikkokunnan kyselyistä. Edellä olevan dian lisäksi Kuusikkokysymyksiin kuuluu väittämä: Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin. Kysymys siirrettiin ryhmään ”Lapsen ja huoltajien osallisuus varhaiskasvatuksessa”. Kuusikkovertailua varten kysymys kuitenkin huomioidaan Kuusikkokysymysten ryhmässä.

Kuusikkovertailua 2011-2018

Huolestuttava pylväsryhmä ”Olen voinut osallistua...”, koska nykyisessä laissa ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa korostetaan osallisuutta.



■ 2011 ■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018

Yleinen tyytyväisyys

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

Avoimia kommentteja

- Kaiken kaikkiaan huoltajat olivat antaneet paljon kiitosta henkilökunnan jaksamisesta ja hyvästä varhaiskasvatustyöstä.
- 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 on ”nuivaa”.
- Joidenkin huoltajien kanssa ei ole käyty minkäänlaisia keskusteluja; odottelevat kevättä, kun lapsella on syntymäpäivä.
- Näistä esimerkkejä seuraavassa diassa.

Suoria lainauksia

- ”Toivoisin myös hoitajilta innostuneempaa otetta lapsen tuonti- ja noutotilanteisiin.”
- ”Informaatio ei kulje päiväkodin henkilökunnan välillä... ..Lapsen päivästä ei useimmiten kerrota mitään.”
- ”Olen kuitenkin huolissani koska osan henkilökunnan ammattitaidossa vaikuttaa olevan puutteita, etenkin kohtaamisissa.”
- ”Henkilökunnan kohteliaisuudessa voisi joidenkin kohdalla olla parantamisen varaa. Suurin osa on asiallisia.”
- ”Henkilökunnan tapa puhua muista lapsista kuin omasta toisten aikuisten kuulleen tuntuu epäammattimaiselta.”

Henkilökunnan vaihtuvuus puhututti

- ”Henkilökunnan vaihtuvuus on aika suurta, mutta vaihtuvuuteen liittyvät haasteet on hoidettu hienosti.”
- ”Huomattavat muutokset henkilökunnassa ja se, ettei niistä ole etu- eikä edes jälkikäteen informoitu, on aiheuttanut huolta.”
- ”Yksikön ja lapsen ryhmän henkilökunta vaihtuu koko ajan, paljon myös alimitoitusta henkilökunnassa. ... Usein sijaisia, jotka eivät edes esittele itseään, myöskään lapset eivät tiedä heidän nimiään, koska vaihtuvat usein.”

Muita kommentteja

- ”Liikunnallista toimintaa on vähän.”
- ”Yksi hoitajista käyttää todella pitkiä ja teräviä rakennekynsiä.”
- ”Toivoisin enemmän ulkoilua.”
- ”5-vuotias lapsemme ei enää nuku päiväunia. Silti hänen on päiväkodin käytännön mukaan pötkötettävä nukkarissa tunti tai jopa pidempäänkin.”
- ”Kun tuntuu, että nykyään se mahdollisuus vapaaseen ja pitkäkestoiseen leikkiin jää helposti kaikkien erilaisten vaatimusten varjoon.”
- ”Ulkovalvonnassa osa työntekijöistä puhuu paljon keskenään ja ovat ’sumpussa’.”
- Kiusaamiseen puuttumiseen toivotaan kiinnitettävän huomiota.

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.
- Vastausprosentin lisäämiseksi on huomattu, että henkilökohtainen muistutus lisää vastausintoa. Myös yksikön saamien vastausten käsittely/ palaute huoltajille lisää vastausprosenttia.