

Helsingin kaupunki,  
kasvatuksen ja koulutuksen toimiala

Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen  
asiakaskokemuskyseily 2019  
Tulosyhteenvedo

Digitalist Group  
Lotta Nivari-Lindström  
14.1.2020

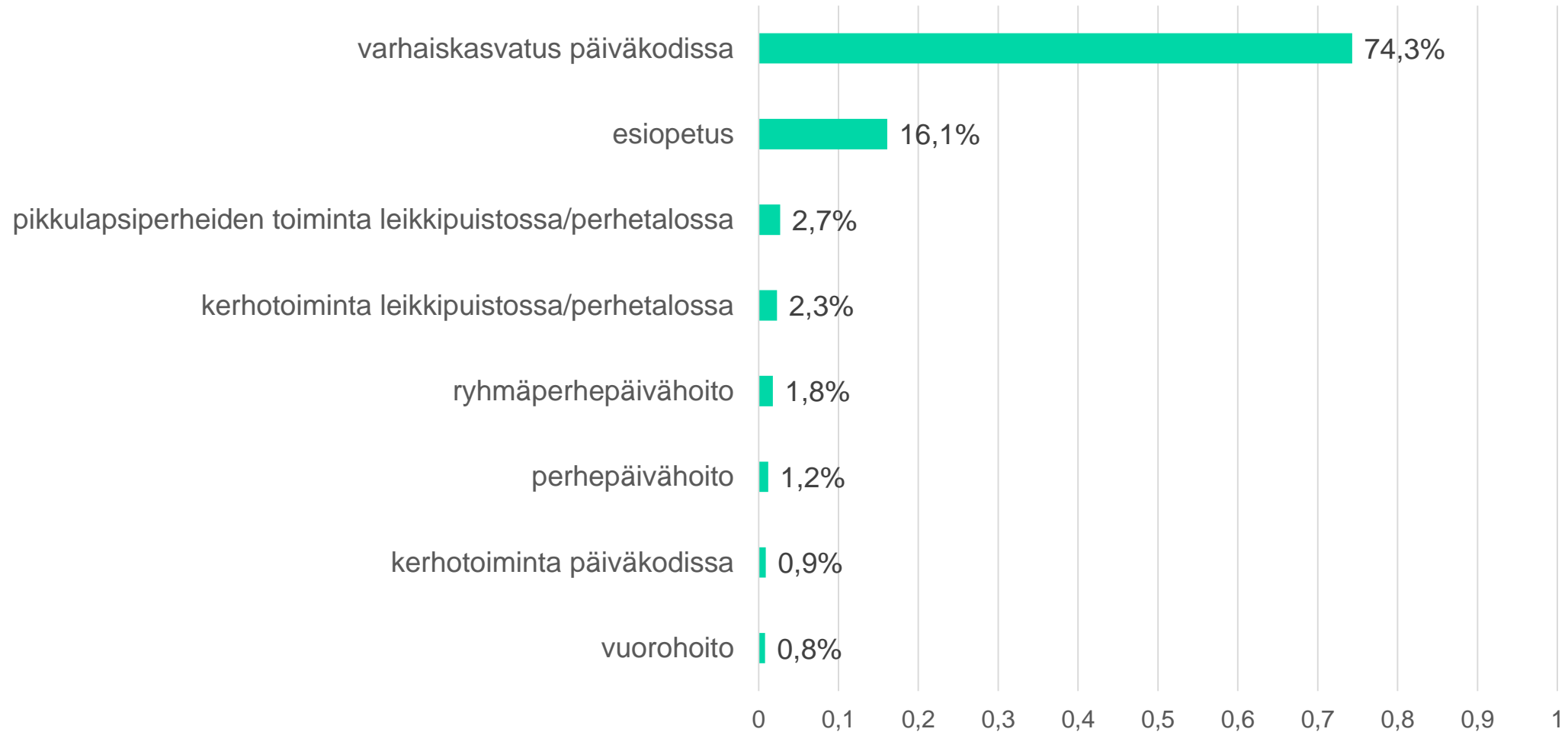
Helsinki



# Kyselyn toteutus

- Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen palvelukokonaisuuden asiakaskokemuskysely toteutettiin sähköisenä kyselynä 20.11.–2.12.2019.
- Kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa tässä muodossaan. Kyselyn sisältöä uudistettiin mm. huoltajilta kerätyn palautteen ja toiveiden pohjalta. Lisäksi otettiin käyttöön vastaajaystävällinen ja hajontaa paremmin esiin tuova asteikko 1–7.
- Kielivalintoina olivat suomi, ruotsi, englanti, venäjä, somali ja arabia.
- Helsingin kaupunki vastasi huoltajien kutsumisesta kyselyyn ja Digitalist Group kyselyn teknisestä toteutuksesta ja tulosten raportoinnista.
- Vastauksia saatiin yhteensä 16 392:
  - Kunnallinen suomenkielinen (pl. leikkipuistot) 12 957
  - Kunnallinen ruotsinkielinen 1 047
  - Yksityinen suomenkielinen 1 455
  - Yksityinen ruotsinkielinen 38
  - Ostopalvelu ruotsinkielinen 68
  - Leikkipuistot 813

# Varhaiskasvatuksen muoto



# Kyselyn tulokset

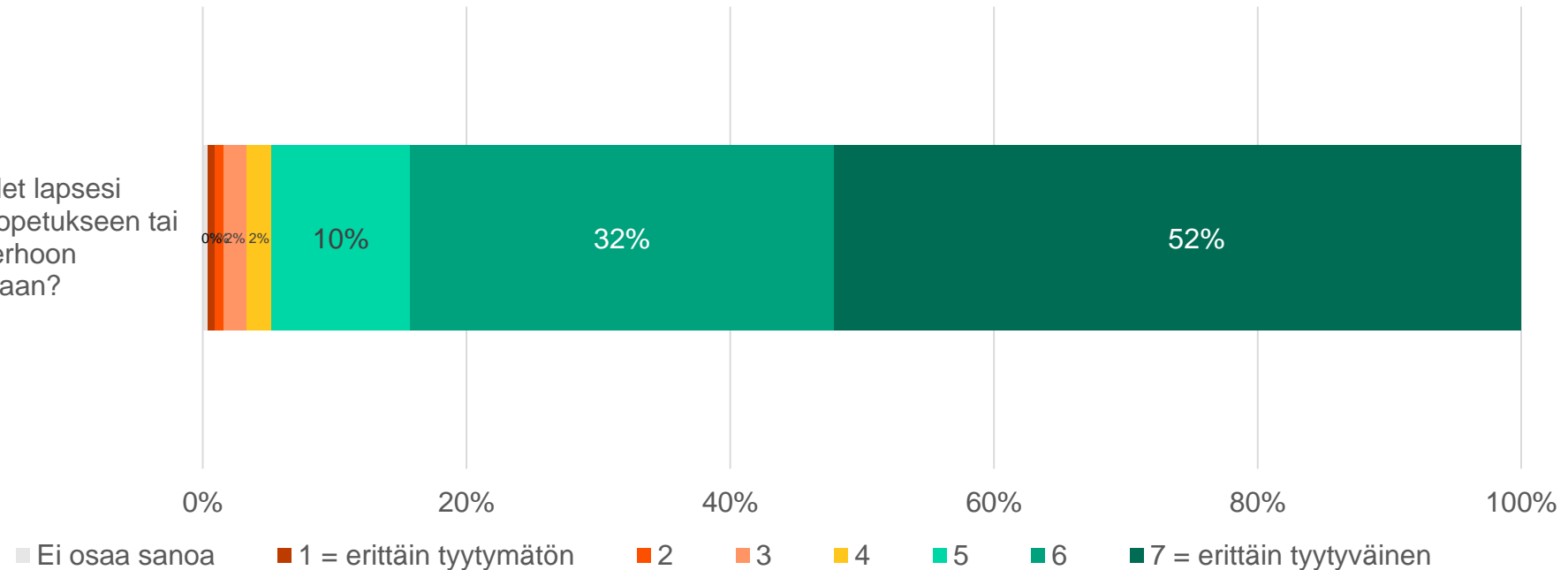
# Kokonaistyytyväisyys

Kokonaistulos; koko  
varhaiskasvatus  
ja esiopetus

# 6,3

Keskiarvo (1-7)

Kuinka tyytyväinen olet lapsesi  
varhaiskasvatukseen, esiopetukseen tai  
leikkitoiminnan kerhoon  
kokonaisuudessaan?



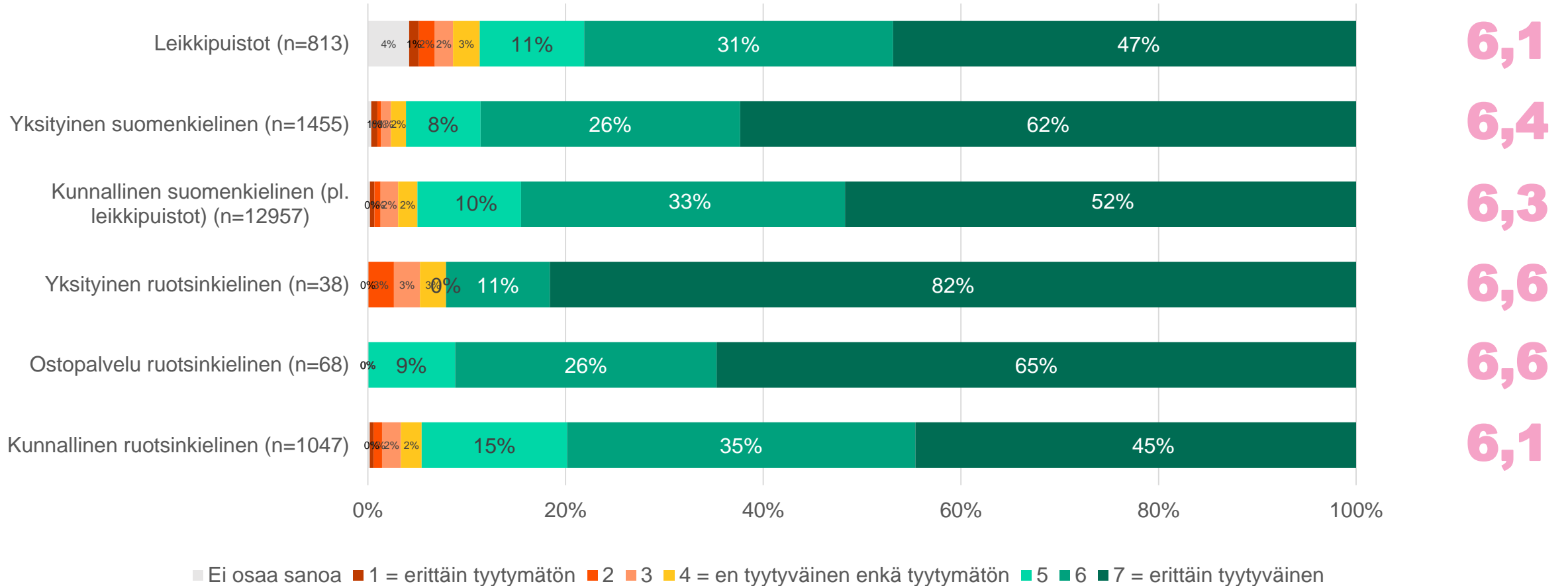
Helsinki

Varhaiskasvatus ja esiopetus kokonaisuudessaan, n = 16 392

# Kokonaistyytyväisyys

Kokonaistulos palveluittain

keskiarvo

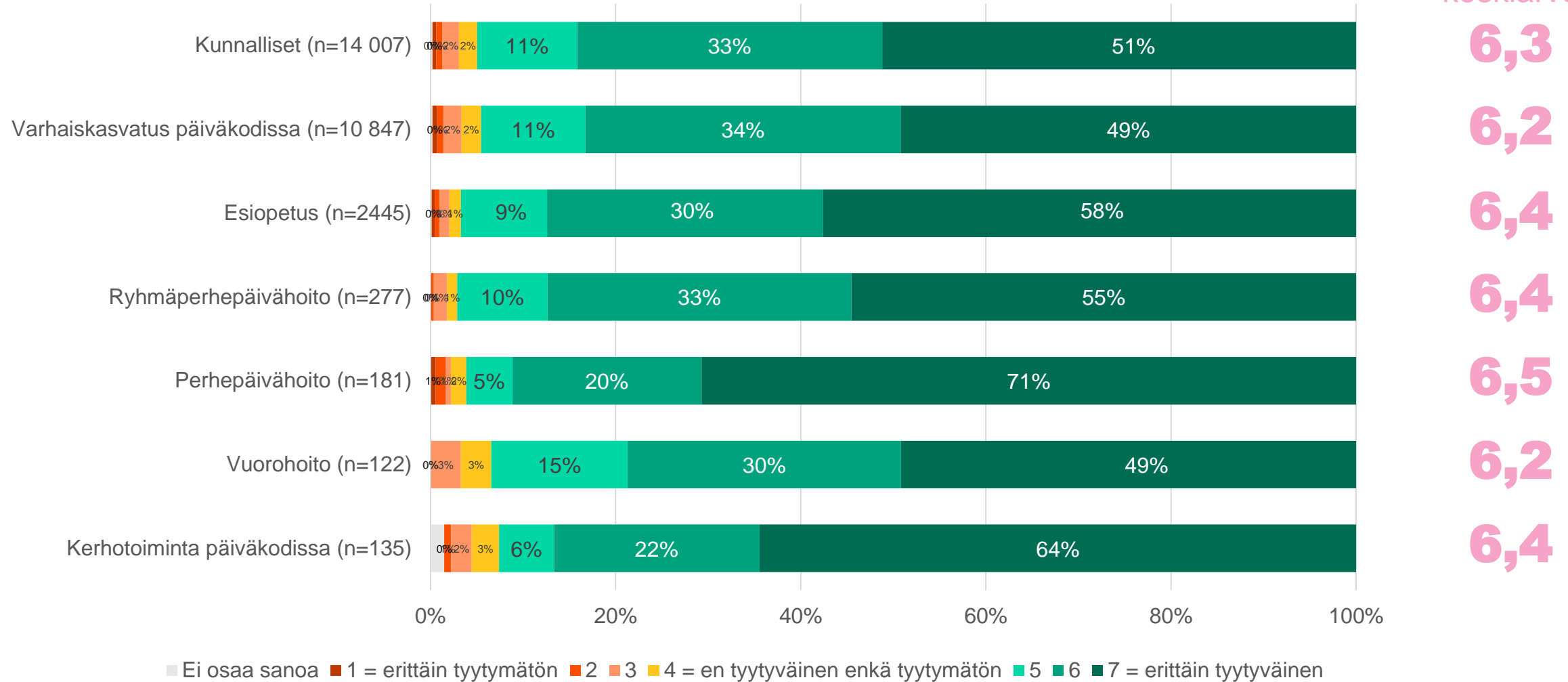


# Kokonaistyytyväisyys

Perhepäivähoidossa erityisen paljon arvosanaa 7

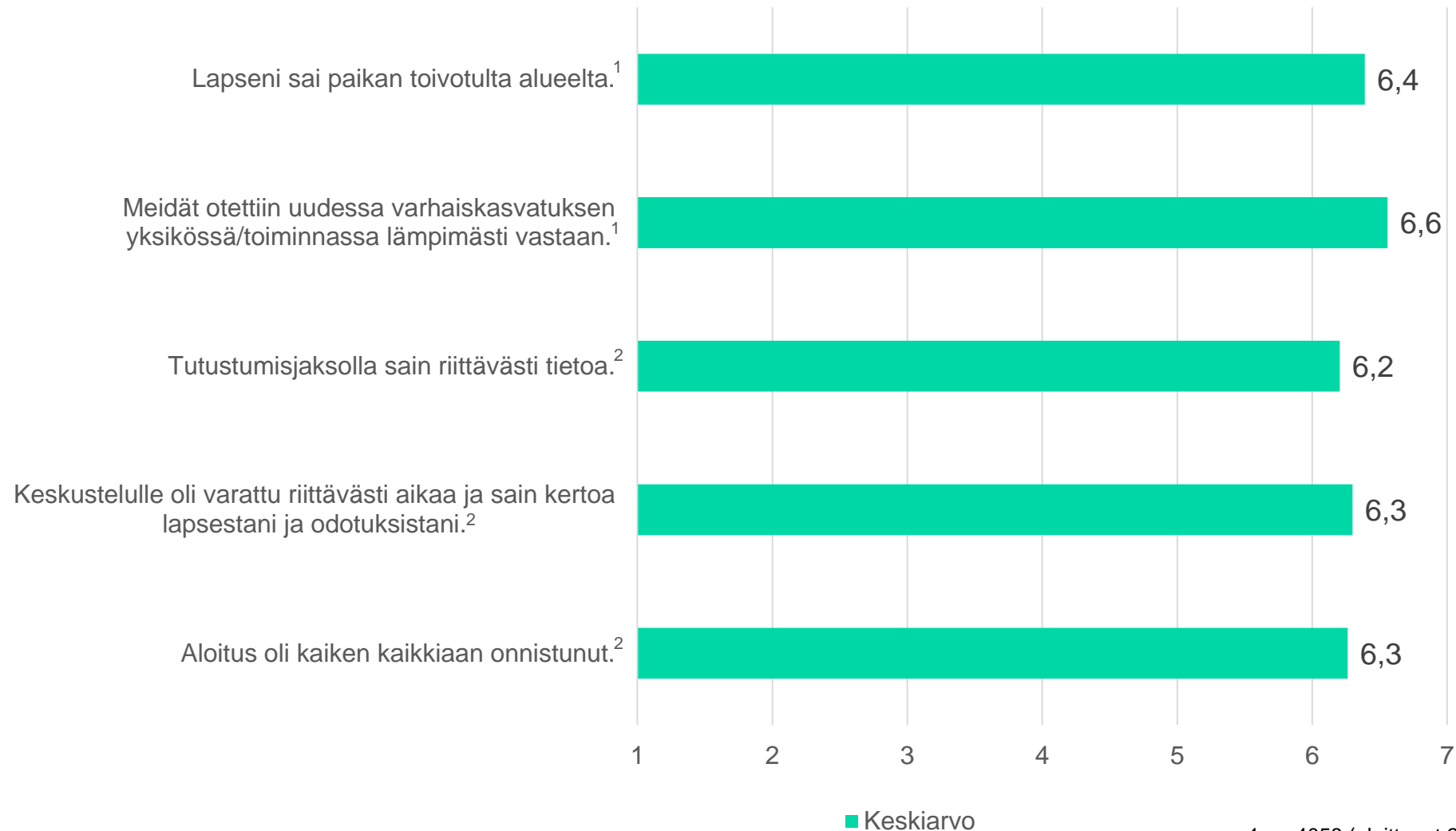
Kunnalliset varhaiskasvatuksen muodoittain

keskiarvo



# Varhaiskasvatuksen aloitus

**Kokonaistulos; koko  
varhaiskasvatus**



7 % ilmaisi, että ei ollut saanut paikkaa toivotulta alueelta. Jotkut olisivat myös toivoneet saavansa tutustumisjaksolla vielä enemmän tietoa.

Kaiken kaikkiaan aloitus on yleensä sujunut varsin hyvin. Tosin tämä ei ollut kyselyn myönteisimmin arvioituja osa-alueita.

Tiedonsaanti ja aloitus onnistui hieman keskimääräistä paremmin perhepäivähoidossa/ryhmäperhepäivähoidossa

1 = täysin eri mieltä ... 7 = täysin samaa mieltä

1: n=4058 (aloittanut 2019 syksyllä: varhaiskasvatus päiväkodissa, pph, rpph tai vuorohoito)  
2: n=3753 (aloittanut 2019 syksyllä & suomenkieliset: varhaiskasvatus päiväkodissa, pph, rpph tai vuorohoito)



# Palaute ja kehitysehdotukset toiminnassa aloittamisesta

## HENKILÖKUNNAN TOIMINTA

Henkilökunnan ammattimaisuus

Turvallisen ja luottavaisen ilmapiirin luonti

Lapsen yksilöllinen tukeminen uudessa tilanteessa

Tilanteen haltuun-ottaminen henkilökunnan toimesta

*Päiväkodin henkilökunta teki minuun suuren vaikutuksen heti kättelyssä. **Lapsi otettiin lämpimästi vastaan ja hänen tarpeilleen tuntui riittävän aikaa**, vaikka samaan aikaan ryhmässä aloitti monta muutakin pientä ja tilanne on varmasti ollut henkilökunnalle ajoittain haastava.*

Helsinki

n=1172

## VANHEMPIEN OHJEISTUS

Vanhemman rooli epäselvä tutustumisessa

Aloituskeskustelu

Aloituksen suunnitelmällisuuden parantaminen

Konkreettinen ohjeistus tutustumispäivän kulusta

Epäselvyys aloitusajan & tutustumisjakson välillä

*Email med **general information** före mjuklandning kunde uppskattas av familjerna. Det är svårt att planera retur till arbetslivet då man inte har klar bild hur officiella start datumet påverkar mjuklandningsperioden dvs vilken period som föräldern förväntas stanna vid daghemmet tillsammans med barnet.*

## TIEDONSAANTI

"Miten tulee toimia & mitä tulee tehdä"

Vanhempien huoli työn kuormittavuudesta

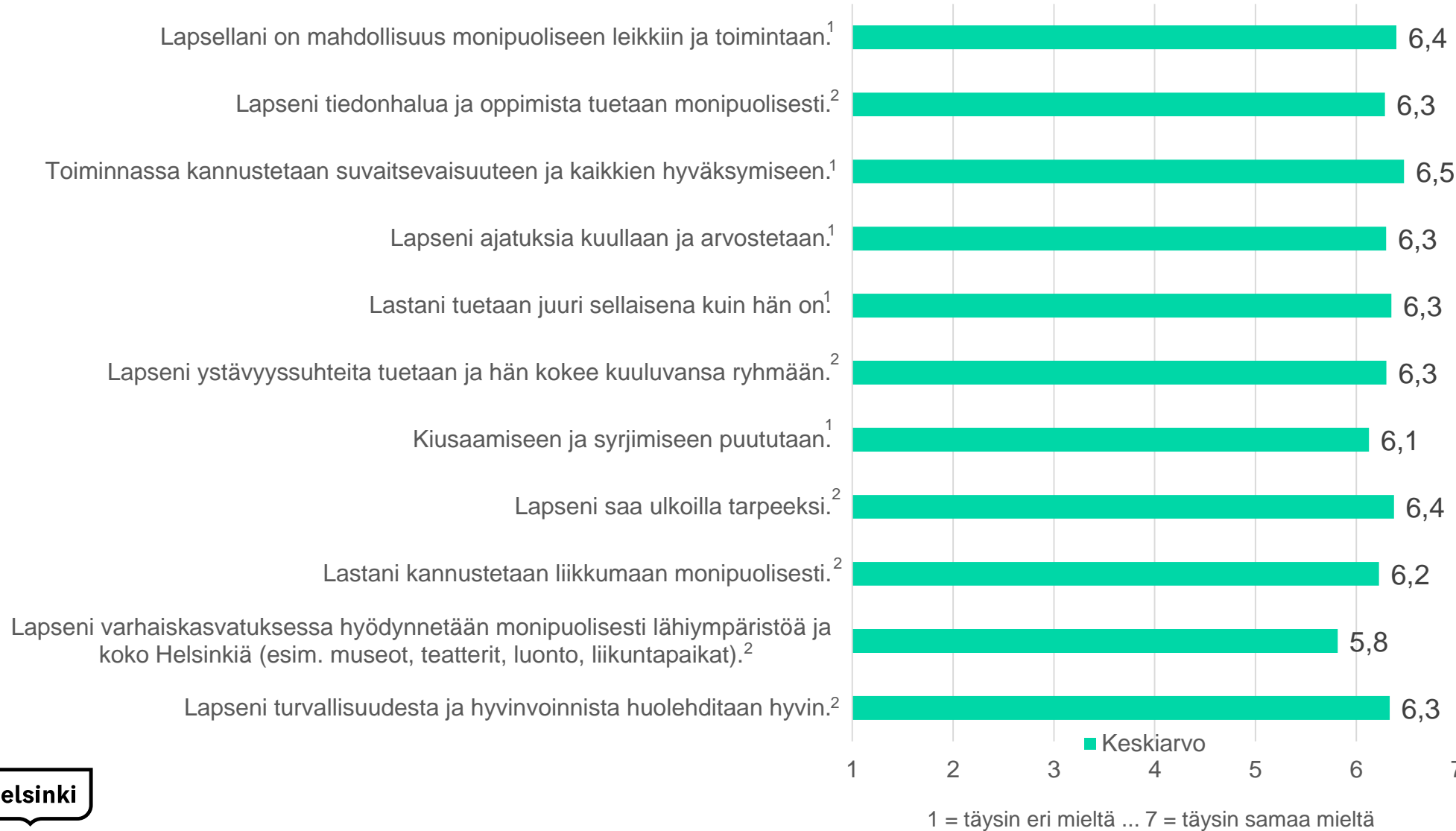
Henkilökunnan vaihtuvuus

*Hoitajat olivat etäisiä ja olin näin esikoisen äitinä aika hukassa, **miten homma toimii**. En osannut esittää kysymyksiäkään, kun **minulla ei ole tietoa, miten kuuluisi toimia**.*

*Aloituksessa olisi hyvä olla hieman enemmän suunnitelmällisuutta ja vanhemmille **ohjeistusta miten tukea lapsen tutustumista tarhaan** (puhua kotona tarhasta, ottaa vaikka kuvat hoitajista jne.). Jotain ohjeistusta voisi olla ihan kirjallisesti ja sitten tutustumisen edetessä hoitajat ja vanhemmat voisivat yhdessä sopia esim. milloin lapsi näyttää olevan valmis siihen, että vanhempi on piteneviä aikoja poissa näkyvistä.*

# Kokemus varhaiskasvatuksesta

**Kokonaistulos; koko  
varhaiskasvatus  
ja esiopetus**



Kiusaaminen, liikkuminen, ulkoilu sekä koko Helsinki oppimisympäristönä jakavat jonkin verran mielipiteitä.

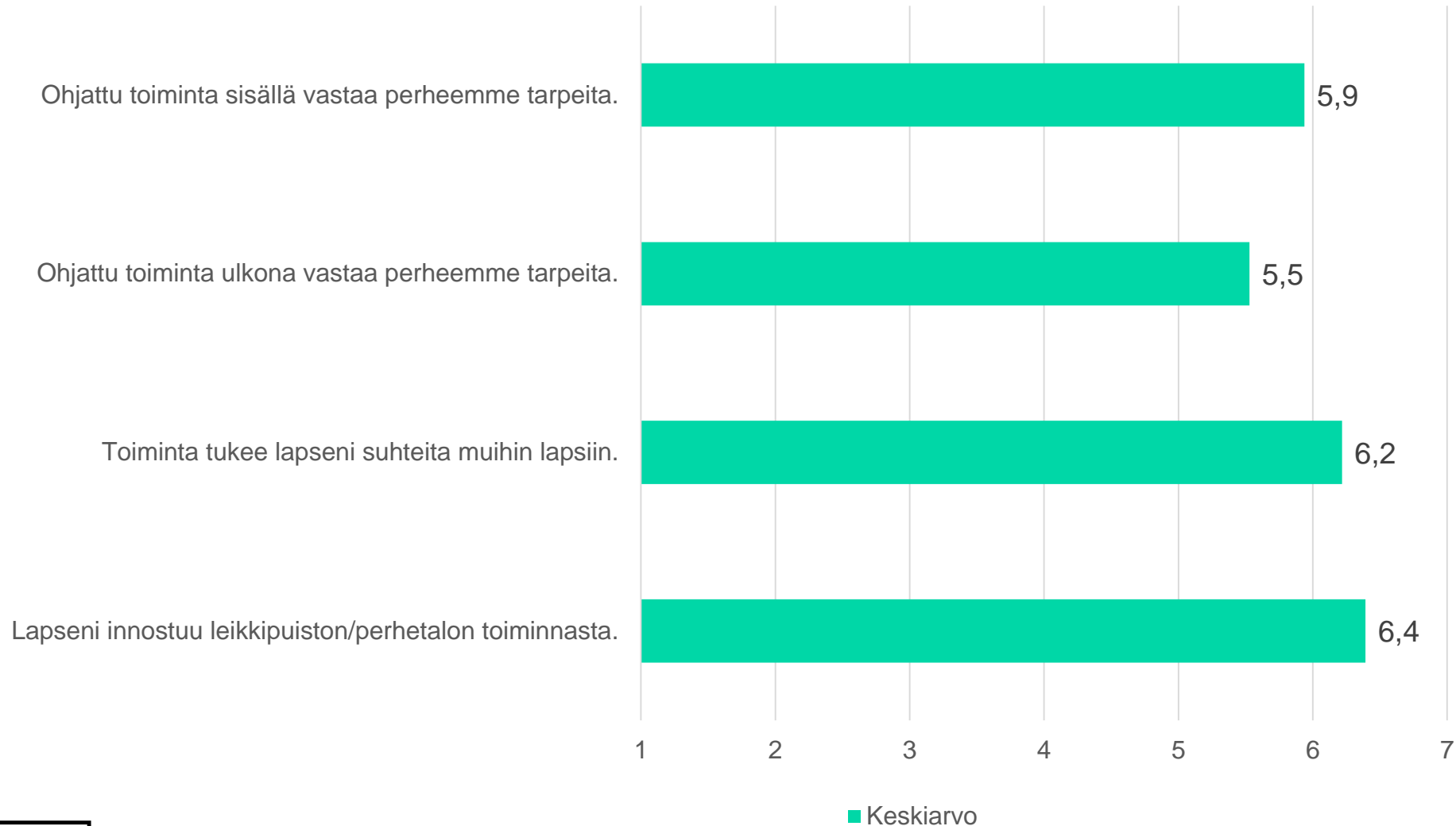
Yksityisellä puolella varhaiskasvatusta arvioidaan hieman myönteisemmin.

Kunnallisella puolella lapsen huomiointi ja tukeminen näyttää onnistuneen hieman keskimääräistä paremmin perhepäivähoidossa.

# Kokemus varhaiskasvatuksesta

## Pikkulapsiperheiden toiminta leikkipuistoissa

Leikkipuistot/  
perhetalot:  
pikkulapsi-  
perheiden  
toiminta



Pikkulapsiperheiden toiminnassa ulkotoiminta jättää osalla toivomisen varaa. Moni ei toisaalta osannut ottaa väittämään kantaa, eli monesti toiminta on tarkoituksella vain sisällä.

# Kohtaaminen ja tiedonsaanti

## Kokonaistulos; koko varhaiskasvatus ja esiopetus



Kohtaamiset ovat laadultaan pääsääntöisesti hyviä. Tietoa jotkut toivoisivat lisää, erityisesti pedagogisista tavoitteista sekä lapsen päivästä ja kehitymisestä.

Tiedonsaannissa leikkipuistot sekä kunnallinen ruotsinkielinen jäävät kaiken kaikkiaan aavistuksen muista jälkeen.

Kunnallisella puolella perhepäivähoidossa tieto vaihtuu erittäin hyvin päivittäisissä kohtaamisissa. Vuorohoidossa tietoa tulee jonkin verran muita heikommin.

Helsinki

1 = täysin eri mieltä ... 7 = täysin samaa mieltä

1: n=16 392 (kaikki)

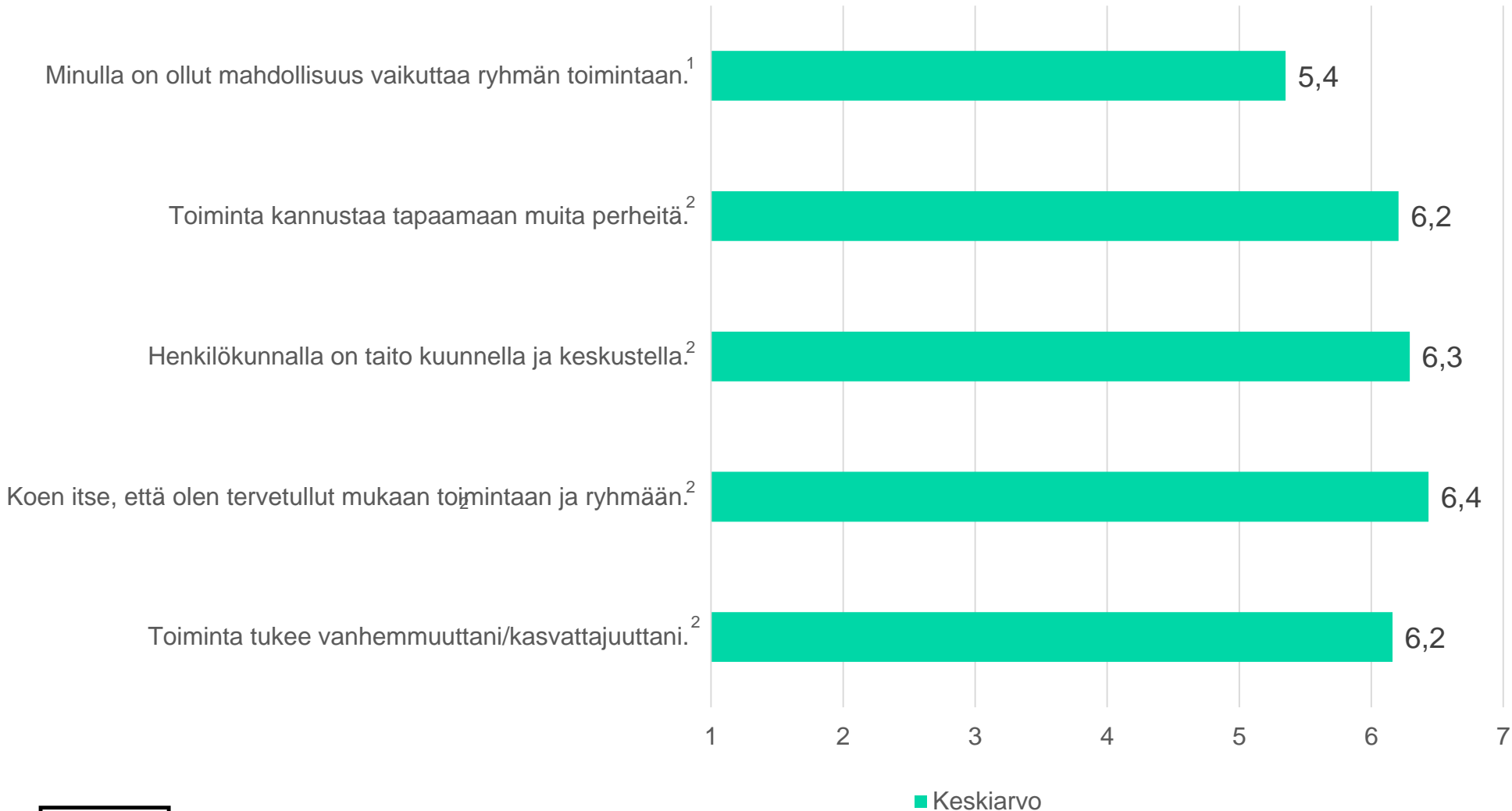
2: n=15 497 (muut paitsi pikkulapsiperheiden toiminta leikkipuistossa/perhetalossa)

3: n=15 579 (muut paitsi leikkipuistot/perhetalot)

# Kohtaaminen ja tiedonsaanti

## Leikkipuistot/perhetalot

Leikkipuistot ja perhetalot



Vaikutusmahdollisuuksiin on jonkin verran tyytymättömiä.

Toiminta leikkipuistoissa/perhetaloissa on onnistunut saamaan vanhemmat tuntemaan itsensä tervetulleiksi.

Helsinki

1 = täysin eri mieltä ... 7 = täysin samaa mieltä

1: n=813 (Leikkipuistot/perhetalot)

2: n=445 (pikkulapsiperheiden toiminta leikkipuistossa/perhetalossa)

# Myönteinen palaute varhaiskasvatuksesta, esiopetuksesta ja leikkipuistotoiminnasta

Paljon kiitosta ja kehuja!

Henkilökunnan pysyvyys

Henkilökunnan **pysyvyys ja toimivuus johtaa siihen että lasten on helppoa olla ja he voivat luottaa rutiineihin.** Siitä hyötyvät kaikki. Oma lapseni on aina turvallisessa ja vastuullisessa hoidossa, enkä ole kertaakaan joutunut epäilemään ettei olisi.

Oman ryhmän ammattitaitoiset aikuiset

Henkilökunnan keskinäinen dynamiikka toimiva

Työntekijöiden **keskinäinen hyvä yhteishenki** välittyy kaikessa toiminnassa.

Hän rakentaa **hyvää yhteisöä** eikä yksittäisiä työsuhteita

Kattava tiedotus (erityisesti viikkokirjeet)

Viikkokirje *spostissa on kiva tietopaketti yleisistä asioista.*

Leikkipuistotoiminta vauvoille on ollut aivan ihana. Se on myös erittäin hyvä **väylä tutustua muihin samanikäisten vauvojen äiteihin.**

Lapsi menee päiväkotiin todella mielellään, hänellä on siellä paljon kavereita ja viihtyy todella hyvin! Päiväkodin aikuiset ovat super mukavia ja **luotan heihin täysin** - meillä on hyvä vuorovaikutus kodin ja päiväkodin välillä.

Keskinäinen luottamus

Yksilöllisten tarpeiden täytyminen

Turvallinen olo

En voi sanoin kuvata sitä kuinka kiitollisia olemme olleet siitä, että olemme voineet turvallisesti käydä töissä tietäen että lapsemme on ihanien, **turvallisten, tuttujen, luotettavien ja ammattitaitoisten hoitajien hoivassa**

Kasvatuskumppanuus toteutuu

Koen, että **kasvatuskumppanuus** kodin ja päiväkodin välillä toteutuu aidosti.

Leikkipuisto  
Myös vanhempien kohtaamispaikka

Helsinki

n=7400

# Kehitysehdotukset sekä kielteinen palaute varhaiskasvatuksesta, esiopetuksesta ja leikkipuistotoiminnasta

Yleinen huoli henkilöstö-  
vajeen vaikutuksesta laadukkaaseen varhaiskasvatukseen

Varhaiskasvatuksen opettajan puuttuminen

Sijaisia paljon

Huoli työntekijöiden jaksamisesta

Pääsääntöisesti päiväkodissa on hyvä henki ja ihanat varhaiskasvattajat, sitä vain toivoisi, että **heidän työolonsa voisivat olla paremmat.**

Helsinki

n=7400

Olen harmissani ainoastaan siitä, että ryhmään **ei olla saatu uutta lastentarhanopettajaa vanhan tilalle.** Hoitaja hoitaa opettajan sijaisuuttaan erinomaisesti mutta pidemmän päälle tämä ei voi olla ratkaisu ongelmaan.

Myöskään **kriittiseen tai kehittävään palautteeseen ei mielestäni aina välttämättä suhtauduta rakentavasti**, vaan henkilökunta tietää aina paremmin miten asiat pitää tehdä.

Haku/tuonti keskustelun syventäminen

Enemmän haku ja tuonti keskusteluissa olisi kiva kuulla kenen kanssa lapsi leikkii, millaisia leikkejä, miten on onnistunut askartelussa (saksien käyttö, kynäote) kuinka lapsi liikkuu (Onko esim jotain mihin pitää kiinnittää huomiota tai missä on erityisen hyvä) eikä niinkään on nukkunut ja syönyt, päivä on ollu ok.... tai kiukutti esim pukiessa . Olisi kiva kuulla **mikä siinä kiukutti, miten tilanne hoidettiin yms**

Välineitä kriittisen palautteen käsittelyyn

Mera information om hur dagen gått, **veckobrev osv.**

Tavoitteiden näkyväksi tekeminen: miten näkyy arjessa

Koen, että laajemmin pk:n toiminnassa **vanhempien kuuntelu jää hieman keskeneräiseksi.** Vanhempien kokemuksia ja ehdotuksia pyydetään, mutta näihin harvoin palataan tai kuullaan **miten ne on huomioitu toiminnan suunnittelussa.**

Toiveista yleisin: enemmän ulkoilua

Piha-alueet puutteellisia

**Leikkipuisto**: Taaperotoimintaa enemmän

Vauvoille ja vauvaperheitä on leikkipuistossa paljon ohjattua toimintaa. Toivoisin taaperoille vielä lisää, esimerkiksi toista yhteistä taaperoaamua viikossa.