

Varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn tulokset 2022

Valmistelija: Varhaiskasvatuksen erityisasiantuntija Vesa Joronen, etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi

Kirkkonummen varhaiskasvatuksen sähköinen asiakaskysely toteutettiin 3.10.-23.10.2022 kunnalliseen ja yksityiseen varhaiskasvatukseen sekä asukaspuistotoimintaan osallistuville perheille.

Kyselyn asteikkona käytettiin pääsääntöisesti asteikkoa 0–5, jossa 0 = En osaa sanoa, 1 = Erittäin tyytymätön, 2 = Melko tyytymätön, 3 = Tyytyväinen, 4 = Hyvin tyytyväinen ja 5 = Erittäin tyytyväinen. Kysely järjestettiin yhdessä ruotsinkielisen varhaiskasvatuksen kanssa ja asiakkailta oli mahdollisuus vastata valitsemallaan kielellä molempien kieliryhmien kysymyksiin.

Kyselyyn tuli yhteensä 983 vastausta (v. 2021: 704). Vastaajia oli kaikista varhaiskasvatuksen toimintamuotojen käyttäjistä. Kaikilta kyselyyn vastaajilta kysyttiin varhaiskasvatuksen palveluohjauksen ja asiakasmaksuihin liittyvän ohjauksen sujuvuudesta, huoltajien osallisuudesta, lapsen tuen tarpeisiin vastaamisesta, tiedottamisesta, kaksivuotisen esiopetuksen kokeilusta ja varhaiskasvatuksen yleisestä tyytyväisyydestä.

Kyselyssä oli myös vastaajaryhmittäin kohdennettuja kysymyksiä. Alle yksi vuotta varhaiskasvatuksessa olleilta kysyttiin varhaiskasvatuksen aloituksen sujuvuudesta. Yksityiseen varhaiskasvatukseen osallistuvilta kysyttiin palvelusetelin käytöstä ja toimivuudesta. Asukaspuistojen asiakkailta kysyttiin palautetta asukaspuistojen toiminnasta ja koulujen loma-aikoina järjestettävästä puistoruokailusta.

Suurin osa kyselyyn vastanneista koki varhaiskasvatuspalveluiden toimivan perheelle sopivalla tavalla. Avoimissa vastauksissa annettiin paljon positiivista palautetta varhaiskasvatuksesta ja työntekijöiden tekemästä työstä. Kyselyn lopussa kysyttiin vastaajan asiakastyytyväisyyttä yleisesti varhaiskasvatuspalveluihin.

Palveluohjaus ja asiakasmaksuihin liittyvä ohjaus

Varhaiskasvatuksen palveluohjaus tukee ja opastaa huoltajia palvelumuotojen valintaan, varhaiskasvatukseen hakemiseen ja muutostarpeisiin liittyvissä asioissa. Vastaajista 59,7 % ilmoitti, että varhaiskasvatukseen haku sujui ilman ohjausta. Palveluohjausta käyttäneet vastaajat olivat palveluun tyytyväisiä, vastausten keskiarvo oli 4,1 (2021 4,1). Avoimissa vastauksissa vastaajat kuvasivat palveluohjauksen toimintaa nopeaksi ja asiakkaan tarpeista lähteväksi. Vastaajat kertoivat saaneensa hyvää palveluohjausta myös asukaspuistojen henkilöstöltä.

Huoltajat saavat tietoa varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista sekä kunnan internet- sivuilta että sähköpostitse sivistys- ja vapaa-aikapalvelujen asiakaspalvelusihteereiltä. Vastaajista 87,1 % koki, että he ovat saaneet asiakasmaksuista riittävästi tietoa. Vastaajat olivat saaneet tietoa pääsääntöisesti kunnan internet-sivuilta ja sähköpostikyselyihin on vastattu nopeasti. Avoimissa vastauksissa osa vastaajista toivoi henkilökohtaisempaa tiedotusta ja ohjausta, sillä asiakasmaksuprosessi koettiin osittain vaikeaselkoiseksi ja työlääksi. Toisaalta avoimissa vastauksissa nousi esiin se, että internet-sivujen tieto koettiin informatiiviseksi ja riittäväksi ja vastaajat olivat saaneet tukea halutessaan.

Kaksivuotinen esiopetus

Opetus- ja kulttuuriministeriö toteuttaa kokeilun kaksivuotisesta esiopetuksesta. Kokeilu kestää elokuun 2021 alusta toukokuun 2024 loppuun. Lukuvuonna 2022–2023 Kirkkonummen koeryhmässä on 74 vuonna 2017 syntynyttä lasta. Verrokkiryhmään kuuluu n. 370 vuonna 2017 syntynyttä lasta. Kyselyssä tiedusteltiin vastaajien ajatuksia kaksivuotisesta esiopetuksesta. Pääsääntöisesti vastaajat pitivät kokeilua positiivisena. Avointen vastausten perusteella kaksivuotisen esiopetuksen kokeilua pidetään lapsen näkökulmasta hyvänä asiana

ja sen nähtiin antavan enemmän aikaa oppimiselle. Toisaalta vastauksissa tuotiin esille se, että lapsen laadukas varhaiskasvatus ja yksivuotinen esiopetus on riittävää.

Varhaiskasvatuksen aloitus

Varhaiskasvatuksen aloittamiseen liittyvät kysymykset kohdennettiin alle vuoden varhaiskasvatuksessa olleisiin lapsiin. Huoltajien tyytyväisyys saatuun varhaiskasvatuspaikkaan on pysynyt vuoteen 2021 verrattuna lähes samalla tasolla, arvosana oli 4,37 (2021: 4,4).

Varhaiskasvatuksen aloitus on merkittävä vaihe lapsen ja perheen elämässä. Kyselyyn vastanneiden varhaiskasvatuksen aloitusajankohta nousi vastauksissa esille. Tiukempien, koronan vuoksi asetettujen, rajoitusten aikana varhaiskasvatuksen toimipaikat ovat joutuneet minimoimaan kontakteja, ja varhaiskasvatuksen aloitus on tapahtunut lapsikohtaisesti räätälöiden. Vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että lapsille ja vanhemmille järjestettiin mahdollisuus tutustua varhaiskasvatukseen ulkona ja sisällä rajoitukset huomioon ottaen. Vastaajat olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että tutustuminen pystyttiin järjestämään riittävällä tavalla koronasta huolimatta.

Rajoitusten poistuttua perheille on tarjottu varhaiskasvatuksen opettajan/lastenhoitajan tutustumiskäyntiä lapsen kotona, jonka jälkeen tutustuminen varhaiskasvatuksen arkeen on tapahtunut toimipaikassa. Vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että varhaiskasvatukseen tutustuminen toteutettiin suunnitelmallisesti lasta ja huoltajia kuunnellen. Varhaiskasvatuksen aloituskäytänteet, kuten kotikäynnit ja tutustumisjakso, saivat vastaajilta myönteistä palautetta.

Kyselyssä ei tullut esiin yhtään vastausta, jossa lapsen tutustumista ei olisi järjestetty ollenkaan. Vastausten perusteella tyytyväisyyttä tuottivat osaava ja lapsen ja huoltajien tarpeita huomioiva henkilöstö ja lapsentahtinen tutustumisjakso. Korjaava palaute kohdistui tutustumisjakson lyhyteen tai siihen, että osa huoltajista olisi kaivannut täsmällisempää tietoa toimipaikan toiminnasta.

Huoltajien osallisuus

Vastaajien tyytyväisyys henkilöstön vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön on säilynyt hyvällä tasolla. Kaikista kunnallisen varhaiskasvatuksen vastaajista tehdyn yhteenvedon mukaan, henkilöstö kunnioittaa perheen kasvatusnäkömymiä ja ottaa ne huomioon (keskiarvo 4,6, asteikolla 1–5). Vastaajat kokivat myös, että henkilöstö keskustelee huoltajien kanssa säännöllisesti lapsen kasvusta ja kehityksestä (keskiarvo 4,5) sekä heillä on taitoa kuunnella ja keskustella huoltajien kanssa (keskiarvo 4,6). Vastaajista 74,7 % koki, että huoltajat kokevat voivansa vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuspalvelujen kehittämiseen ja toteuttamiseen (2021: 68,9 %). Vuoteen 2021 verrattuna vastaajien kokemus vaikuttamisesta on noussut 5,8 prosenttiyksikköä. Tulos kertoo, että varhaiskasvatuksessa on tehty tavoitteellisesti työtä huoltajien osallisuuden vahvistamiseksi.

Lapsen saama tuki varhaiskasvatuksessa

Vuoden 2021 asiakaskyselyssä kysyttiin ensimmäistä kertaa lapsen saamasta tuesta ja vastaajien tyytyväisyydestä lapsen saamaan tukeen varhaiskasvatuspäivän aikana. Vuoden 2022 kyselyssä 83,1 % (2021:78,5 %) vastaajista koki, että heidän lapsensa saa tarvitsemaansa tukea ja vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä lapsen saamaan tukeen, vastausten keskiarvo oli 4,3 (2021:4,2).

Tiedottaminen

Suurin osa huoltajista piti varhaiskasvatuksen tiedottamista riittävänä. Tiedottamisen keskiarvo 4,4 on säilynyt hyvällä tasolla (2021:4,3). Varhaiskasvatuksen huoltajia tiedotetaan pääsääntöisesti Päikky-järjestelmässä sekä Peda.netissä. Erityisesti asukaspuistojen tiedotuskanavana toimii myös Facebook. Avovastauksissa tuli vahva toive yhden tiedotuskanavan valinnasta. Päikky ja Peda.netti koettiin osassa vastauksissa järjestelminä hankaliksi ja toimimattomiksi, myös toive paluusta sähköpostiviestintään tuli esiin. Huoltajat toivoivat enemmän viestintää toiminnan sisällöstä, menneistä ja tulevista tapahtumista. Avoin ja ennakoiva tiedottaminen, esimerkiksi päiväkotien remonteista ja henkilöstömuutoksiin liittyvissä asioissa, koettiin osassa avoimia vastauksia kehitettäväksi asiaksi.

Asukaspuistotoiminta

Kirkkonummella toimii tällä hetkellä kolme asukaspuistoa, Piennarpiha Masalassa, Veikonvintti Veikkolassa ja Fyyrin asukaspuisto kirjastotaloa Fyyrissä. Asukaspuistot tarjoavat toimintaa kotona oleville lapsille ja heidän huoltajilleen. Asukaspuistoissa käy iltapäivisin myös pieniä koululaisia (1–2- luokkalaisia). Asukaspuistotoimintaa koskeviin kysymyksiin vastasi yhteensä 62 vastaajaa.

Asukaspuistoilla on suuri merkitys sekä huoltajalle että lapselle. Erityisesti lasten mahdollisuus muiden lasten kanssa toimimiseen ja mielekkääseen, kehitystä tukevaan tekemiseen korostui samalla tavoin kuin aikaisempina vuosina. Huoltajalle asukaspuistossa on tarjolla yhteisöllisyyttä, vertaistukea ja kohtaamisia muiden aikuisten kanssa. Usea vastaaja kuvasi asukaspuistoa erittäin tärkeäksi arjessa jaksamisen tueksi. Suurin osa vastaajista olivat hyvin tyytyväisiä asukaspuistojen toimintaan, arvosanan keskiarvo oli 4,6 (2021: 4,4).

Asukaspuistoruokailu

Asukaspuistoissa järjestetty ruokailumahdollisuus asukaspuistojen asiakkaiden alle 16-vuotiaille lapsille koulujen loma-aikoina on toteutunut vuonna 2022 talvilomalla kesälomalla ja syyslomalla. Joululoman asukaspuistoruokailu toteutetaan suunnitellusti. Vuonna 2022 on tarjottu yhteensä 4741 annosta (2021: 3266 annosta).

Puistoruokailua koskevaan kysymykseen vastasi 19 vastaajaa, joista suurin osa piti puistoruokailua hyvänä ja olivat tyytyväisiä tarjottuun palveluun. Tyytyväisyyttä ja osallistumista vähentävinä tekijöinä tuotiin esille erityisruokavaliot ja puistoruokailusta tiedottaminen.

Yksityinen varhaiskasvatus ja palveluseteli

Palveluseteli otettiin käyttöön yksityisessä varhaiskasvatuksessa 1.8.2018. Asiakaskyselyn toteutushetkellä palveluseteliä käyttää 475 yksityisen varhaiskasvatuksen asiakasta (2021/426). Kyselyyn vastanneista yksityisen varhaiskasvatuksen asiakkaista 95,5 % (2021: 94,4 %) on valinnut palvelusetelin. Asiakaskyselyn vastausten perusteella vastaajat olivat saaneet tietoa palvelusetelistä yksityisistä päiväkodeista, internetistä ja palveluohjauksesta. Vastaajista 95,5 % koki, että palveluseteli on vastannut heidän tarpeisiinsa.

Kunnallisen ja yksityisen varhaiskasvatuksen vastausten erot

Yksityisen ja kunnallisen varhaiskasvatuksen vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia ja huoltajat olivat tyytyväisiä molempiin järjestämistapoihin. Huoltajat olivat tyytyväisiä sekä kunnallisesta (keskiarvo 4,4) että yksityisestä (keskiarvo 4,3) saatuun varhaiskasvatukseen.

Vastausten perusteella eroa yksityisen ja kunnallisen varhaiskasvatuksen välillä oli tyytyväisyydessä lapsen saamaan tukeen. Yksityisen varhaiskasvatuksen vastaajista tyytyväisyys lapsen saamaan tukeen asteikolla 1–5 oli 4,47. Vastaava keskiarvo kunnallisessa varhaiskasvatuksessa oli 4,26.

Vastausten perusteella kunnallisessa varhaiskasvatuksessa kehittämisen painopisteet näkyivät huoltajille ryhmän toiminnassa vahvemmin kuin yksityisessä varhaiskasvatuksessa. Esimerkiksi kehittämiskohde luontopedagogiikan ja lasten luontosuhteen vahvistaminen näkyi kunnallisessa varhaiskasvatuksessa 88,7 % vastaajan mielestä ja yksityisessä 85,4 % vastaajan mielestä.

Alla olevaan taulukkoon on koottu vastaajien näkemykset kehittämiskohteiden näkymisestä lapsen ryhmän toiminnassa.

Kehittämiskohde	Kunnallinen	Yksityinen
Luontopedagogiikan ja lasten luontosuhteen vahvistaminen	88,7 %	85,4 %
Kestävän elämäntavan vahvistaminen	57,8 %	47,7 %
Liikunnallisen elämäntavan edistäminen	79,4 %	81,5 %
Lukemisen kulttuurin edistäminen	62,5 %	51,7 %

Varhaiskasvatuksen yleinen tyytyväisyys

Varhaiskasvatukseen ollaan yleisesti tyytyväisiä. Yleisarvosana varhaiskasvatuksen osalta oli 4,4 (2021: 4,3).

Asukaspuistotoimintaan oltiin myös erittäin tyytyväisiä arvosanan ollessa 4,6 (v. 2021: 4,4). Asukaspuistotoimintaa kiitettiin siitä, että se toimii voimavarana ja vertaistukena kotona oleville huoltajille ja sieltä löytyy leikkiseuraa lapsille.

Muuta huomioitavaa

Koronan vuoksi asetetut rajoitukset ja niiden päättymisen on vaikuttanut varhaiskasvatuspalveluiden toimintatapoihin. Tiukempien, koronan vuoksi asetettujen, rajoitusten aikana varhaiskasvatuspalveluissa on luotu uusia toimintatapoja ja lähikontaktien välttämiseksi sähköisten palvelujen käyttöä on lisätty. Erityisesti varhaiskasvatuksen aloittamiseen liittyviä toimintatapoja on jouduttu muokkaamaan. Palveluohjauksen asiakastapaamiset ja infotilaisuudet asukaspuistoissa on siirretty sähköisiksi. Myös lapsen kasvun ja kehityksen tueksi järjestelyt kohtaamiset kasvattajien ja huoltajien välillä ovat tapahtuneet osittain etäyhteyksin. Rajoitusten päätyttyä on voitu sekä jatkaa luotuja toimintatapoja että palata esimerkiksi aikaisemmin käytössä olleisiin varhaiskasvatuksen aloituskäytänteisiin.