



TIEDOTE

# Asiakas LUPAUS

## VARHAISKASVATUS

**Kuulemme sinua, haemme yhdessä ratkaisuja hyvinvointisi lisäämiseksi**

### TIEDOTE VARHAISKASVATUKSEN ASIAKASLUPAUSKYSELYN TULOKSISTA, SYYSKUU 2019

Huoltajat antoivat hyvät arviot varhaiskasvatuksen palveluista.

Mittaamme varhaiskasvatuksen asiakaslupauksen toteutumista säännöllisin kyselyin syys- ja toukokuussa. Syyskuun kyselyn perusteella varhaiskasvatustyöskiköt tekevät suunnitelman kehittämiskohteistaan toimintavuodelle 2019-2020 ja tästä tiedotetaan huoltajia.

Huoltajilta saimme 709 vastausta. Huoltajat vastasivat asteikolla 1-5. (1= täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä) Kysymysten keskiarvo oli hyvä 4,3.

Tulokset kyselystä:

1. Lupaamme kohdata sinut arvostavasti ja kuulla näkemyksesi ja kokemuksesi
  - minut ja lapseni kohdataan arvostavasti ja ystävällisesti perhepäivähoidossa, päiväkodissa ja/ tai avoimessa varhaiskasvatuksessa (ka 4,6)
  - lapseni tarpeet, odotukset ja mielenkiinnon kohteet huomioidaan varhaiskasvatuksen toteuttamisessa (ka 4,4)
2. Lupaamme, että saat meihin yhteyden valitsemaillasi tavalla ja tiedon siitä, miten asiasi etenee
  - kanssani on sovittu tiedonkulun käytännöistä ja tiedonkulku on ollut riittävä (ka 4,3)
3. Lupaamme, että elämäntilanteesi huomioidaan kokonaisvaltaisesti palvelujen järjestämisessä
  - olen saanut lapseni ja perheeni tarpeiden mukaista palvelua, perhepäivähoidossa, päiväkodissa ja/ tai avoimessa varhaiskasvatuksessa (ka 4,6,)
  - Olen saanut riittävästi tietoa muista lapsiperhepalveluista ja tukea näiden palvelujen saamiseen (3,8)
4. Lupaamme, että olet osallisena ja vastuullisena omien palvelujesi ennakoinnissa, suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa
  - Minä ja lapseni olemme osallisia ja tulemme kuulluksi varhaiskasvatuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa (ka 4,2)
  - Lastani autetaan ja tuetaan kaverisuhteissa sekä ryhmän toimintaan osallistumisessa (ka 4,4)



# Asiakas LUPAUS

Olemme onnistuneet lupauksen lunastamisessa kokonaisuudessaan. Olemme myös parantaneet tulostamme, seuraavissa lupauksen osa-alueissa:

- Lupaamme, että elämäntilanteesi huomioidaan kokonaisvaltaisesti palvelujen järjestämisessä
- Lupaamme, että olet osallisena ja vastuullisena omien palvelujesi ennakoinnissa, suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa

Huoltajien vastusten perusteella kiinnitämme huomiota alla olevaan lupaukseen koska huoltajat ovat antaneet siitä kriittisemmät arviot:

- Olen saanut riittävästi tietoa muista lapsiperhepalveluista ja tukea näiden palvelujen saamiseen

## SYYSKUUSSA TOTEUTETTIIN FIILISMITTARI HENKILÖSTÖLLE

### Mikä oli päivän tunnelma?

Henkilöstö vastasi asteikolla 1-5 (1= tyytymätön ja 5= tyytyväinen) Saimme keskiarvoksi 4 eli hyvät tulokset. Vastuksia saimme 275.

Kiire ja henkilöstön jaksaminen sekä kaupungin taloudellinen tilanne painoi jonkin verran vastaajien mieltä.

Mainintoja henkilöstön fiiliksistä:

- ”Lapset ovat innokkaita oppijoita ”
- ”Vähän alavireistä on”
- ”Työyhteisön jaksaminen (tai sen puute) alkaa näkyä arjessa”
- ”Lasten kanssa ollut kuluneella viikolla useita sellaisia hetkiä, joista nautin itsekin”
- ”Työnteko ihanaa ja helppoa loistavassa tiimissä”
- ”Vauva-aamussa ihania vauvoja ja hyviä keskusteluja vanhempien kanssa”

## FIILISMITTARI TOTEUTETTIIN MYÖS PILOTTINA VALKEALAN ALUEEN VARHAISKASVATUKSESSA OLEVILLE 3-5- VUOTIAILLE LAPSILLE.

### Millainen päivä sinulla oli tänään?

Lapset vastasivat asteikolla 1-5 (1= tyytymätön ja 5= tyytyväinen). Keskiarvo on erittäin hyvä eli 4,7. Vastauksia saimme 64.

Mainintoja lasten päivästä:

- ”Hyvä päivä”
- ”Kentällä jumpassa kaverin kanssa oli tosi kivaa”
- ”Ihan tylsää. Päiväunilla paremmin”
- ”Kivaa ollut leikkiä kotia, mitä muutakaan”



# Asiakas LUPAUS

Lisätietoja

palvelualueen esimies Asta Nikander,  
asta.nikander(at)kouvola.fi, p. 020 615 7612 ja allekirjoittaneelta

Suuret kiitokset huoltajille, kun olette vastanneet kyselyymme!

Kouvolassa 15.10.2019

Helena Kuusisto

Varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö  
helena.kuusisto(at)kouvola.fi, p. 020 615 7224