

# Matkalla?

Orientaatiokonferenssi

Järvenpää-talo 23.5.2012

# Kaikki on suhteellista?

- Joskus  $1 = 1$ , mutta joskus  $1 > 2$  tai yksikin on liikaa tai 10 liian vähän?
- Jossakin toimiva asia ei välttämättä sellaisenaan toimi toisaalla?
- Saman koulutuksen omaavilla on samat tiedot ja kyvyt soveltaa niitä?
- Suomalainen varhaiskasvatus on laadukasta?

# Kaikki haluavat kehitystä, mutta kukaan ei halua muutosta?

- Kehitys-kysymyksistä puhuttaessa on tärkeää yrittää ymmärtää ja selvittää, mitä kehityksellä tarkoitetaan ja mihin sillä pyritään.
- Kehitys-käsitteellä ei ole yhtä ainoaa ja oikeaa määritelmää, vaan jokainen yksilö, tieteenala ja instituutio voivat määritellä sen omalla tavallaan.
- Yleisimmin kehityksellä ymmärretään inhimillisen elämänlaadun paranemista, joka puolestaan on seurausta ihmisen ja luonnon välisestä vuorovaikutuksesta. Näin ollen kehitys voidaan nähdä jatkuvana prosessina, jota on jatkunut yhtä kauan kuin on ollut ihmisiäkin ja jolle ei näy loppua.

©Internetix / Hikloch Ogola & Julia Jänis

# Mitä muutos on?

- Julkisen palvelun muutos ei ole yksiselitteinen kysymys.
- Muutosta voidaan tarkastella sekä ajatteluperinteen muutoksena että konkreettisenä muutoksena.

Muutoksen perusulottuvuuksia ovat mm.:

1. Muutos tilasta toiseen tapahtuvana, ajallisena muutoksena. Sopeutumista ympäristön muuttumisesta aiheutuviin tilanteisiin. Muutos voi olla myös muuttumattomuutta jolloin vaarana se, että ei kyetä vastaamaan asetettuihin vaateisiin.
2. Muutos tietoisena uudistustyönä. Muutos on tällöin haluttua, tietoista ja tiettyyn suuntaan ohjattua. Mahdollisesti myös muuntautumista ja sopeutumista siihen mikä oli väistämätöntä.
3. Muutos kasvuna eli organisaation rakenteet lisääntyvät.

Salminen 2002

# Organisaatorakenteen suunnittelun ja toiminnan organisoinnin peruskysymys?

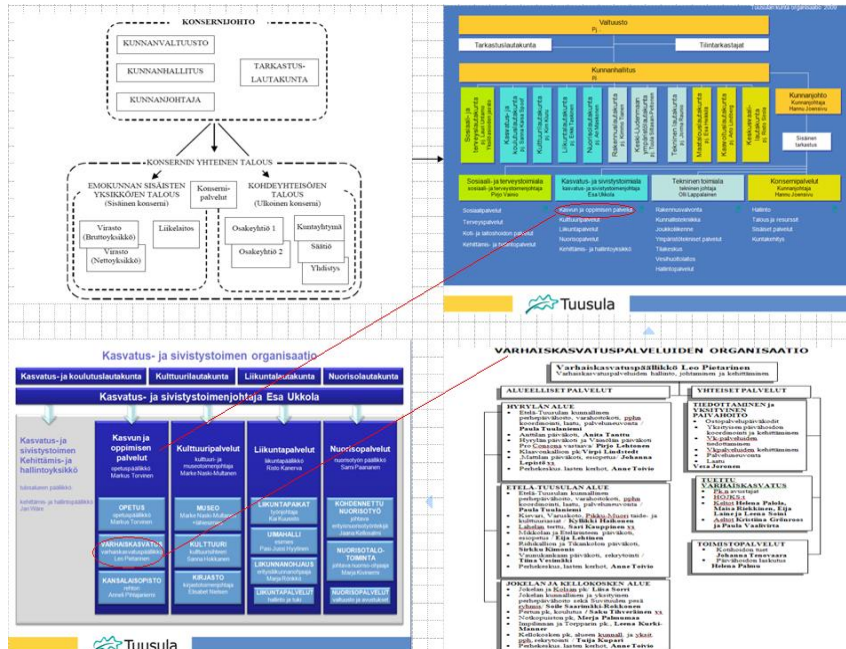
Jossakin pitäisi onnistua, jotakin tekemällä?

## Organisaatio

- Työnjako, asiantuntemus
- Vastuunjako, esimiehdustuhteet, raportointi

## Toiminta

- Tehtävät ja tavoitteet
- Strategia
- Asiakkaat: tarpeet, segmentointi, kysyntä
- Toiminnot



Varhaiskasvatuksen PROESSIN VAIHE
PALVELUOHJAUS
HAKEMUKSEN KÄSITTELY JA PÄIVÄHOITO tai ESIOPETUSPAIKAN JÄRJESTÄMINEN
1. Hakemuksen vastaanottaminen
2. Päivähoitopaikan järjestämisen käynnistyminen
3. Sijoituspäätöksen tekeminen
PALVELUKESKUSTELUN KÄYMINEN
ALOITUSKESKUSTELU
LAPSI TUTUSTUU PÄIVÄHOITOON VANHEMPIEN KANSSA
LAPSEN TUTUSTUMINEN
- PÄIVÄHOITO ALKAA
- ESIOPETUS ALKAA
LAPSEN VASU- ja ESIOPS -KESKUSTELU

# Hyvä ja toimiva organisaatio

- määrittelee tulokset, joita haluaa saavuttaa
- suunnittelee ja kehittää yhden mukaiset ja järkevät toimintatavat
- vakiinnuttaa ja käyttää suunniteltuja toimintatapoja
- arvioi ja parantaa toimintatapoja edelleen,
- tarpeellisten parantamistoimenpiteiden tunnistaminen, priorisointi, suunnittelu ja toteutus

# Erinomaisen organisaation tunnuspiirteet

- tuloshakuisuus
- asiakassuuntautuneisuus
- johtajuus ja toiminnan päämäärätietoisuus
- prosesseihin ja tosiasioihin perustuva johtaminen
- henkilöstön kehittäminen ja osallistaminen
- jatkuva oppiminen, parantaminen ja innovatiivisuus
- kumppanuuksien kehittäminen
- yhteiskunnallinen vastuu

# Palveluprosessin kerroksellisuus?

Palveluprosessissa toisiinsa kytkeytyvät:

## 1) Palvelutuottajan prosessi

- eri henkilöstöryhmät ja heidän tehtävänsä (mm. asiakaspalvelu, toimistotehtävät, tekninen tuki, kehittäminen, johtaminen jne.)

## 2) Asiakkaan prosessi

- asiakkaan eri toiminnot
- asiakas, maksaja, käyttäjä

## 3) Mahdollisten kolmansien osapuolten prosessit

- kumppanit ja alihankkijat
- muut sidosryhmät

Toivonen



# Varhaiskasvatuspalvelut?

*Subjekttiivinen päivähoito-oikeus, asiakas-ajattelu → laadukkaiden vaihtoehtojen kysyntä*

*Perheiden ja lasten tarpeiden monimuotoistuminen → räätälöityjen erityispalvelujen kysyntä*

*Elämäntilanteiden vaihtelu, uusien tarpeiden ilmeneminen → odotukset palvelun sisällön yhteisestä, jatkuvasta kehittelystä*

## VAKIOPALVELUT

-yhtenäiset palvelut, erilliset palveluyksiköt (pk, pph, erityisph)

**VANHEMMAT KUNTALAISINA**  
- työssä käynti  
- valvotun, edullisen hoitopaikan tarve  
- kunta määritteli palvelun laajuuden ja sisällön

## KUNNALLINEN PÄIVÄHOITO

-yhtenäiset työmenetelmät toimenkuvat, koulutus

## LAATUPALVELUT

-vakiopalvelujen valikoima, ph:n kokonaisuus

**VANHEMMAT ASIAKKAINA**  
- perheen kokema päivähoiton tarve  
- lapsen kehityksen kysymykset

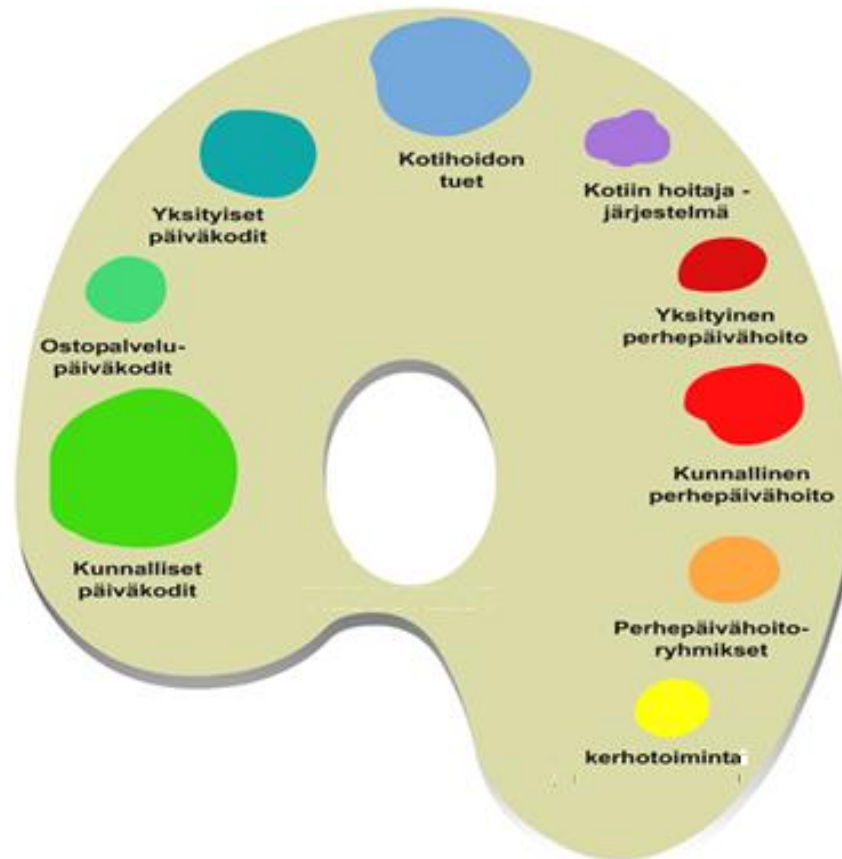
**KUNNAN PH-AMMATTILAISET**  
- tiimit, prosessit, käytännöt, järjestelmät: jatkuva kehittäminen!

**ASIAKASKOHTAISTETUT PALVELUT**  
- asiakkaalle vakio-moduleista koottu palvelu

**VANHEMMAT ERIYTYVINÄ ASIAKASRYHMINÄ**  
- työn ja perheen erityispiirteet  
- lapsen kehityksen erityiskysymykset

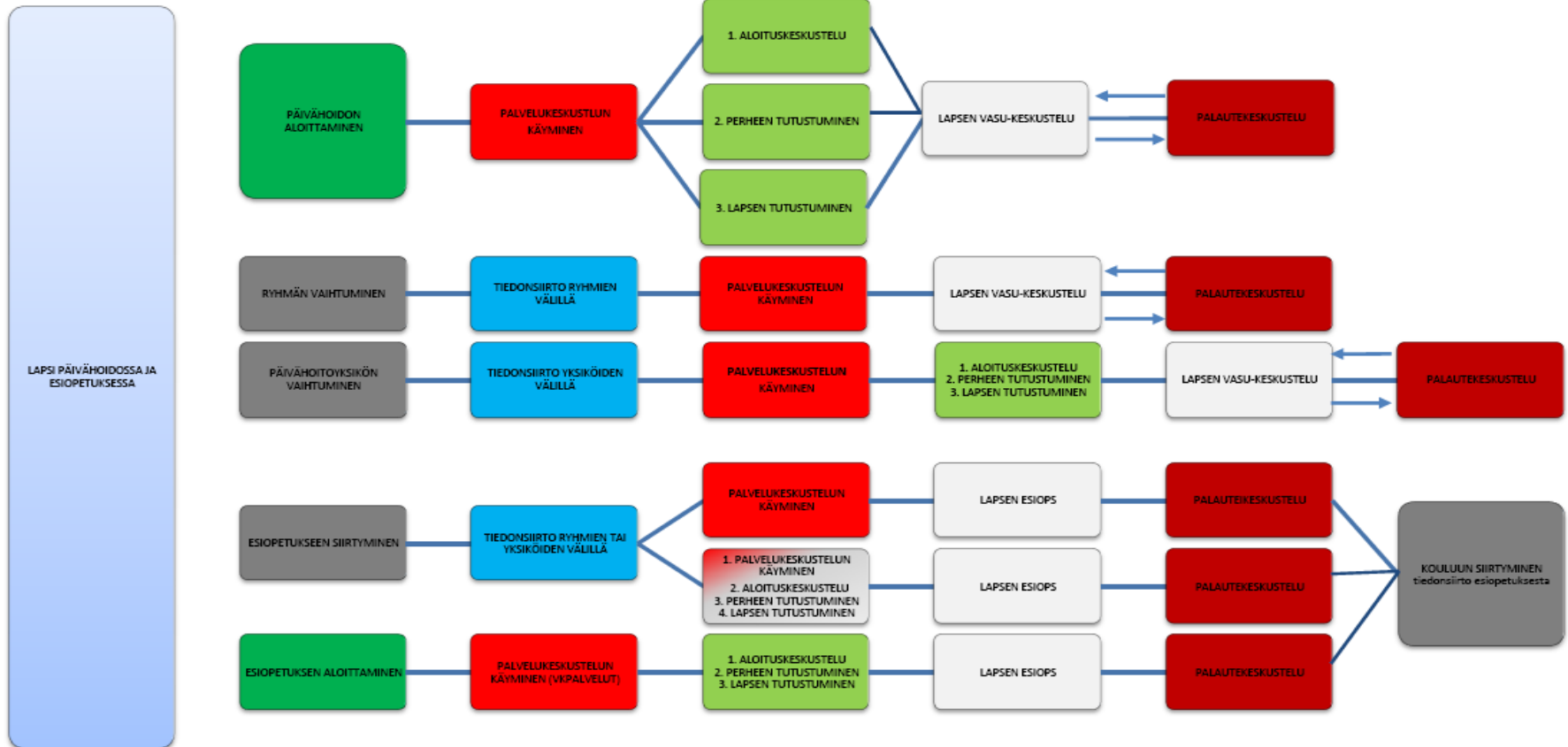
**KUNNAN PH-PALVELUN AMMATTILAISET**  
- ammattilaisten, asiantuntijoiden ja tiimien verkosto: palvelukokonaisuuksien rakentaminen ja koordinointi!

# ”VARHAISKASVATUKSEN TOTEUTUMISESSA ON VAIHTOEHTOJA”

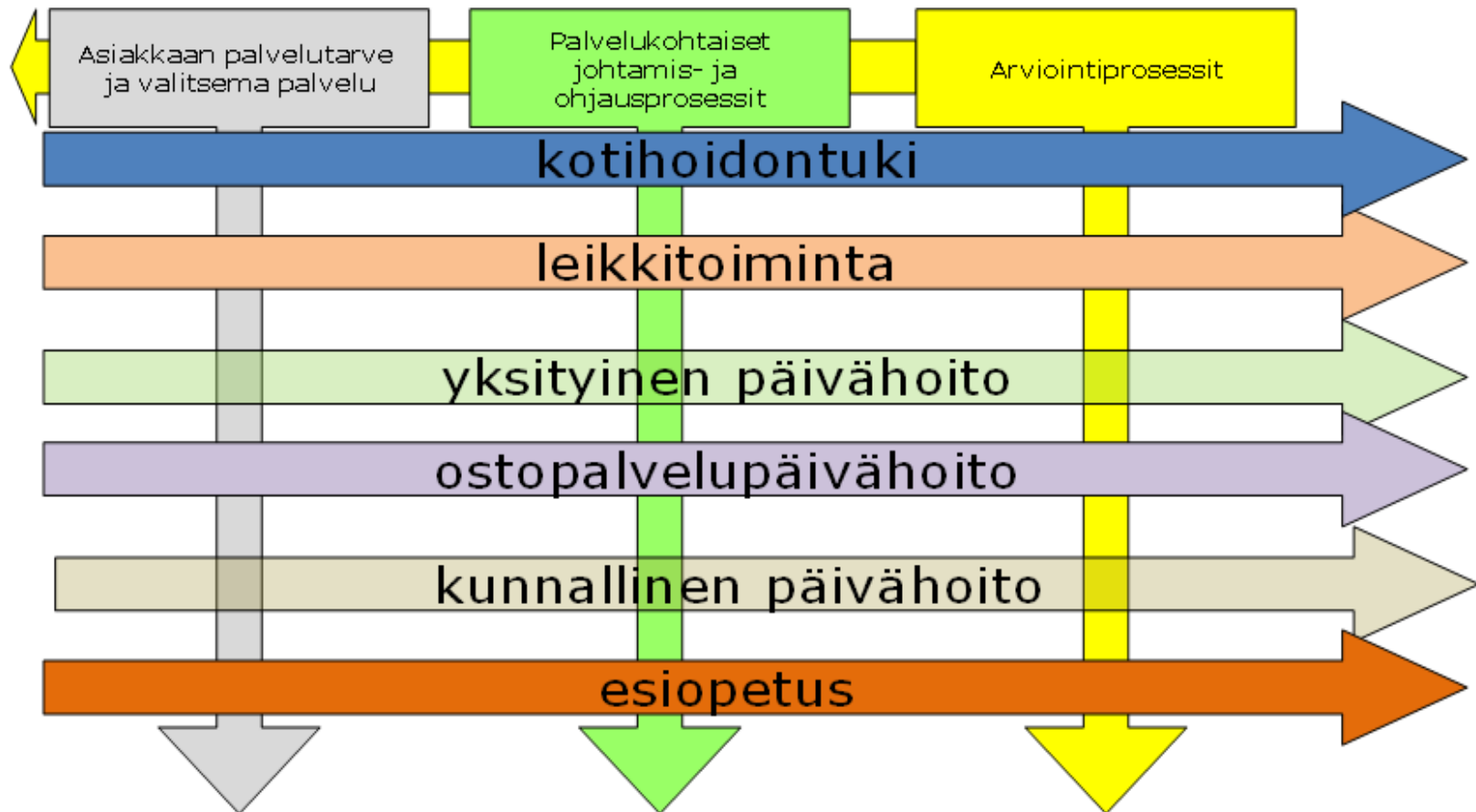


# ”JOIDEN SEURAUKSENA VARHAISKASVATUKSEN POLUISTA MUODOSTUU ERILAISIA?”

1.12.2009 V.J



# ERITYYVÄT "POLUT" ASETTAVAT HAASTEEN TOIMINNAN SUUNNITTELULLE, TOTEUTUKSELLE, ARVIOINNILLE JA KEHITTÄMISELLE?





# Asiakaskeskeisyys?

## Vanhempien rooli varhaiskasvatuspalveluissa

- 1) palvelutarpeen esittäjän rooli, jolloin vanhemmat määrittävät minkä ikäisenä ja minkälaista päivähoitopalvelua lapsi tarvitsee
  - 2) asiakkuuden rooli saadun palvelun osalta
  - 3) kasvatuksellisen kumppanuuden rooli, jossa toimitaan henkilöstön rinnalla päivähoitossa olevan lapsen kasvun ja kehityksen tukemisessa.
- Vanhemmat kokevat kuitenkin ongelmalliseksi sen, ettei heillä ole riittävästi tietoa toiminnan sisällöstä eivätkä he koe voivansa vaikuttaa.
  - Siksi tarvitaan menetelmiä vanhempien osallisuuden vahvistamiseksi.

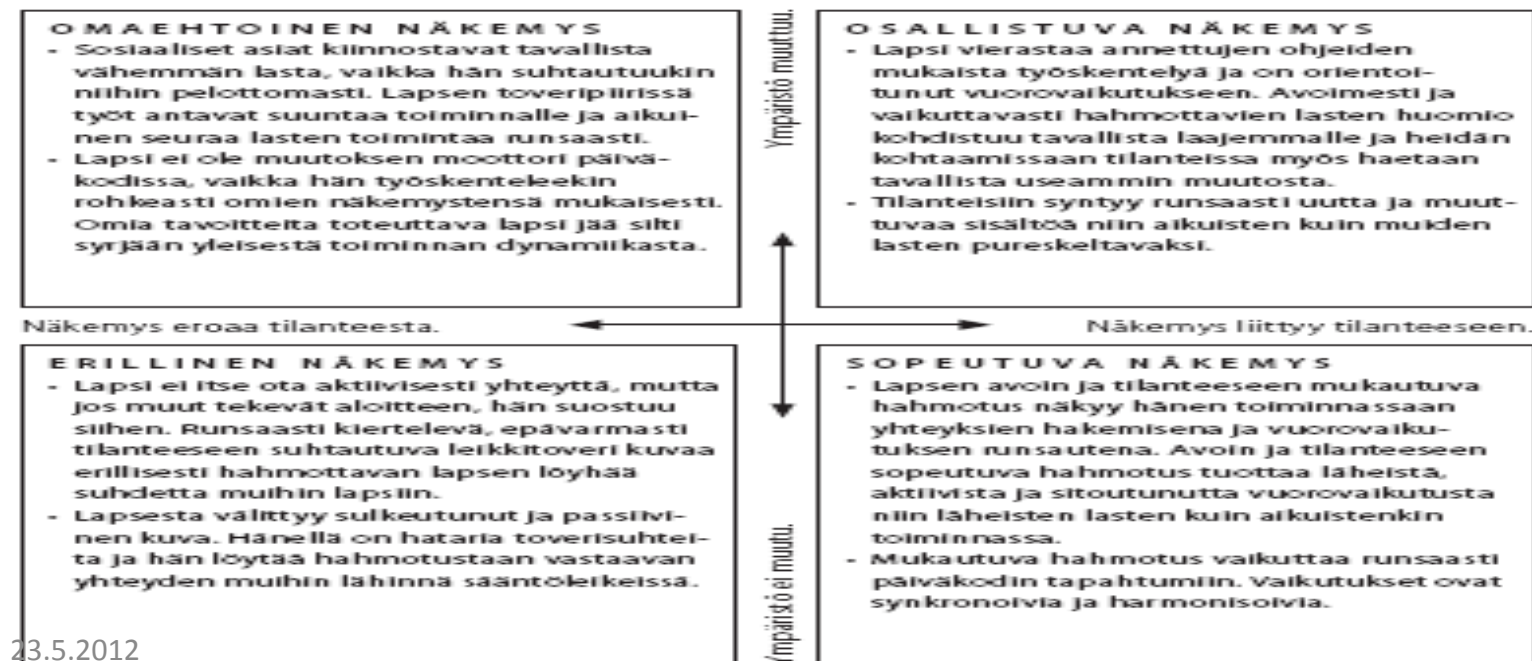
Välimäki 2003

# Asiakaskeskeisyys?

## Lapsen osallisuus

- Lapsen osallistumisen merkitys toiminnan muotoutumiselle on varhaiskasvatuksen keskeisiä teemoja.
- Lapset eivät ainoastaan toimi vaikuttavasti, vaan he myös näkevät vaikuttamista.
- Lasten suuntautumisella on vaikutusta päivähoitoympäristöön.
- Kasvattajan on syytä ottaa huomioon lasten osallisuus.

Reunamo



# Mitä mieltä päivähoidosta?

- Kaiken kaikkiaan 697 lasta ja vanhempaa vastasi Tuusulassa kyselyyn keväällä 2012.
- Lasten -iän keskiarvon ollessa 4,21 vuotta.
- Poikia vastaajista oli 49 % ja tyttöjä 51 %.
- Kaiken kaikkiaan lapset kuvaavat viihtyvän päivähoitossa ja heillä on kavereita.
- Päiväkoti ei yleensä ole pelottava paikka ja lapsia myös kuunnellaan.
- Aivan kaikkien lasten kokemukset eivät ole myönteisiä. Esimerkiksi, vaikka vain 3 % lapsista ei halua mennä päivähoitoon tarkoittaa se kuitenkin että tässäkin kyselyssä on 20 lasta jotka eivät halua mennä päivähoitoon.



# Mitkä asiat päiväkodissa on mukavia?

- ulkoilu, kaverit, askartelu, palapelit
- Leikkiä parhaan kaverin kanssa..
- Lukea kirjaa, syödä pöydässä, laskea liukumäkeä ulkona
- Lelut ja Kaverit. Metsäretket.
- leikki, KAIKKI
- Kun saa leikkiä nukeilla ja pikkulegoilla lattialla. Syöminen on kivaa ja ruoka hyvää. Ja maalaaminen.
- Leikkiminen ja pelaaminen sekä ulkoilu.
- Rauhassa askartelu.
- Kaverit, Leikkiminen autoilla, Ei saa juosta se kielletään, liukumäet ja lätäköt. Ruokatunti on kivaa
- Askartelu, piirtäminen, leikkiminen, pelaaminen, käydä ulkona, olla sisällä
- Leikkiä toisten kanssa, piirtäminen, liikkuminen, luisteleminen.
- Liikuntavälineet ja mahdollisuus käyttää niitä. Saa juosta ja temmeltää.
- Pikkulegot ja kaverit ja askartelu
- kaikki
- Ulkoleikit ja välipala
- Leikit kavereiden kanssa. Jotkut eskaritehtävät, jumpat.
- Askartelut ja perhekerhossa askartelu
- Olla pihalla, leikkiä, syödä, köllöttää ,ystävät
- Yhteiset laulu- ja leikkihetket, nukkekotileikit
- Patja (voi levätä), trampoliini (voi pomppia), Omppari ja Ateljee. Ulkona tykkään leikkiä oravaa, maata maassa ja istua ja sitten leikkipäiväunet, pulkkamäki ja maja.
- leikkiminen kavereiden kanssa, piirtäminen, askarteleminen
- Kaverit, leikkiminen, nukkuminen, kotiin lähtö
- leikkiminen, piirtäminen, askartelu, laulaminen, ulkoilu
- Askartelu. On kivaa, kun voi syödä kaikki. On kivaa, kun voi maistella ruokia. Tykkään leikkiä ulkona.
- kun saa leikkiä
- kaverit ja hoitajat (kertoivat heidän nimiään)
- Autot, pikkuautot, leikkuupuimuri,
- Ei oikein mikään mua huvita leikkiä... No ulkoleikit mua aina piristää.
- kaverit, musiikkihetket, keinuminen

# Päivähoito vanhempien kokemana?

- Kaiken kaikkiaan vanhemmat arvioivat päivähoitoa erittäin myönteisesti.
- He kokevat itsensä tervetulleeksi päiväkodissa ja lapset voivat hyvin.
- Henkilökunta koetaan osaavana.
- Luovuus ei kuitenkaan näytä aina jaksavan olla arjen toiminnassa huipussaan.
- Ryhmän yhtenäisyyskään ei ole aina täydellistä ja joskus voi käydä niin, ettei aikaa ja lämpöä ole tarpeeksi.

# Asiakastiedosta asiakasymmärrykseen?

- Asiakastieto jalostuu asiakasymmärrykseksi organisaation sisäisissä prosesseissa, joissa keskustellaan ja tehdään valintoja siitä miten organisaatio, omien tavoitteidensa ja mahdollisuuksiensa puitteissa, pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.
- Asiakasymmärryksen luomiseen käytetyt panokset tulevat ulosmitattua vasta, kun organisaatio onnistuu sisällyttämään asiakasymmärryksen organisaation strategiseen ja operatiiviseen kehittämiseen. Tämä edellyttää, että organisaation kulttuuri, päätöksentekorakenteet sekä arvot ja toimintatavat tukevat ja arvostavat asiakasymmärryksen luomista ja hyödyntämistä.
- Koska asiakkailta saatu tieto ei ole yhdenmukaista ja yksiselitteistä, ovat tulkinta ja yhteinen ymmärrys oleellisia.
- Tulkinta on merkittävä myös siksi, että monet asiakastiedon luomisen tavat (keskustelut, testitilanteet jne.) ovat nopeita ja dokumentoimattomia, ja yhden henkilön tulkinta jää helposti elämään ”faktana”.
- Se miten saatu tieto siirtyy toiminnan tasolle on kriittistä. Liian usein keskitytään vain tiedon hankintaan ja sen kytkeytyminen toimintaan jää puutteelliseksi.

Nordlund 2009

# Kehittämisen suuntaviivoja?

## Julkisten palvelujen keskeisiä laatutekijöitä

- asiakaskeskeisyys ja palvelun saatavuus
- luotettavuus ja turvallisuus
- oikeudenmukaisuus ja oikeusturva
- asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu
- luottamuksellisuus
- tiedon tarkkuus ja ajantasaisuus sekä virheiden korjaaminen
- asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet
- asiallisuus, ystävällisyys palvelutilanteessa
- henkilöstön koulutus ja ammattitaito
- kustannustehokkuus, asioiden hoito viivytyksettä

# Organisointiin ja toimintaan vaikuttaa...

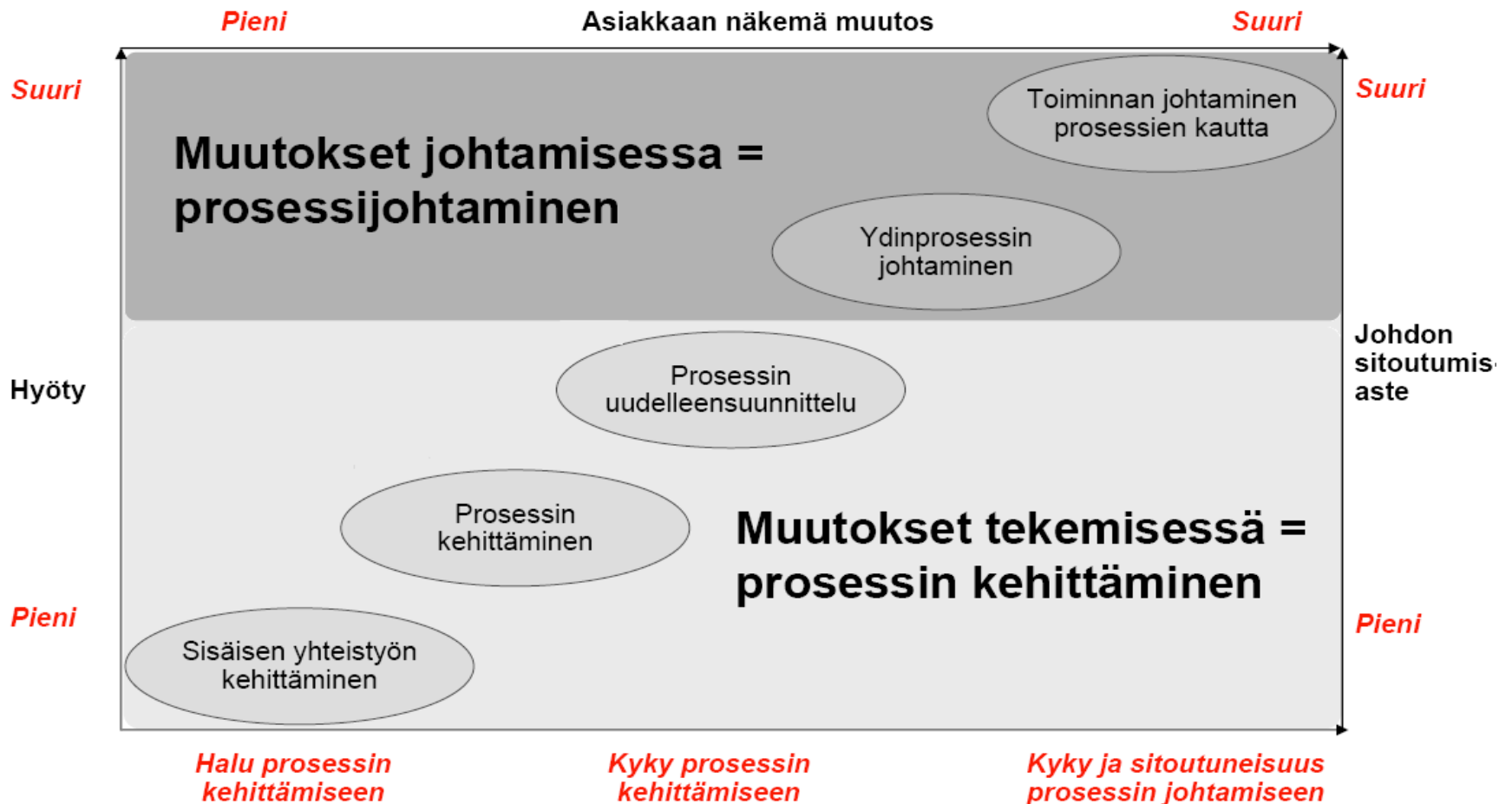
**tekijöitä, joihin yksittäinen organisaatio voi vaikuttaa vain vähän:**

- Lainsäädäntö
- Poliittinen ja rahoitusohjaus
- Työmarkkinoiden toiminta
- Tieteellinen tutkimustieto, koulutus
- Professionit
- Kulttuurit (kansallinen, ammattikulttuurit, organisaatiokulttuuri, johtamiskulttuuri)

**MUTTA myös tekijöitä, joihin voidaan vaikuttaa:**

- Toiminnan kehittäminen
- Osaamisen kehittäminen ja hyödyntäminen
- Resurssien hyödyntäminen

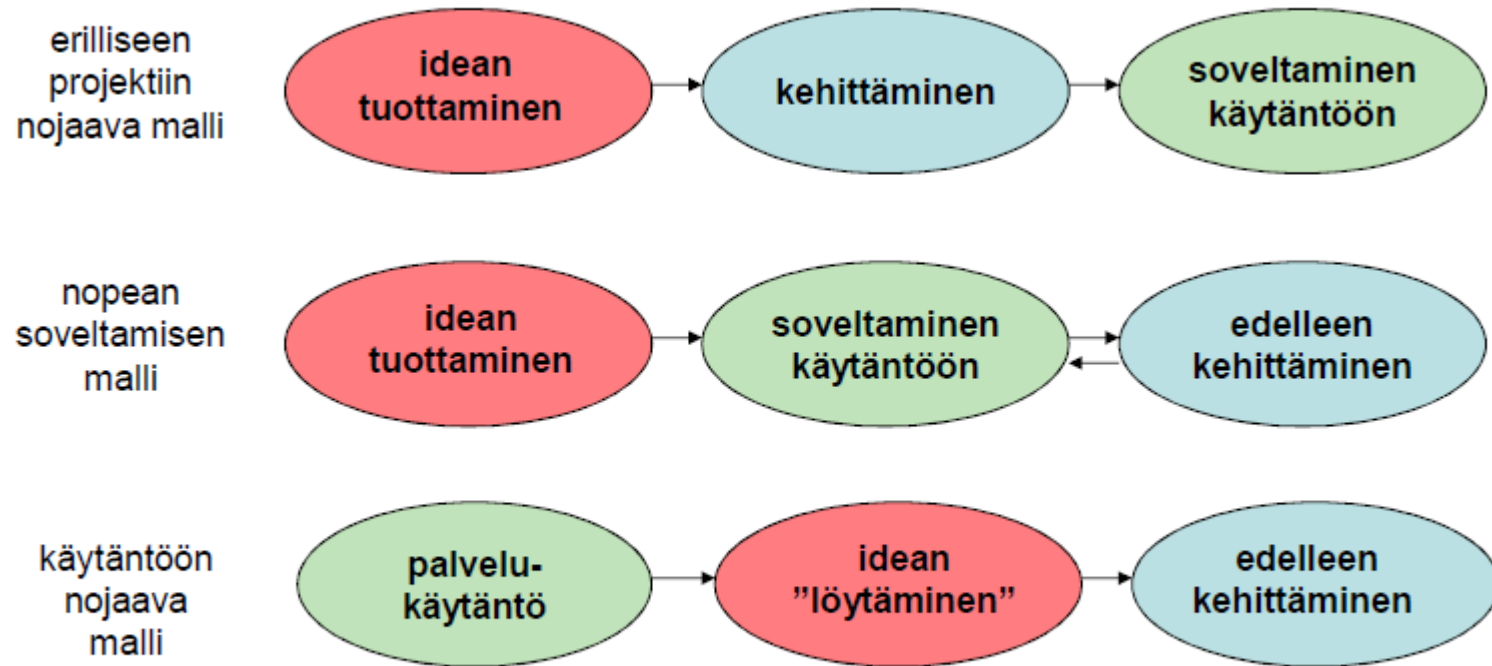
# Kehittämistä ja innovointia?



# Kehittämistä ja innovointia?

Erilaisia kehittämiseen ja innovaatioihin johtavia prosesseja

Toivonen



# Tasapaino?

- Suurin haaste uutta luotaessa on usein innostumisen ja kriittisyyden tasapaino.
- Liika kriittisyys tappaa innostuksen, ja liika innostuneisuus johtaa helposti toimimattomiin ratkaisuihin.
- Hyvät tulevaisuutta varten työskentelevät yhteisöt yhdistävät innostuneita ja kriittisiä henkilöitä oikeassa suhteessa, ja saavat heidät arvostamaan ja tukemaan toistensa näkökantoja.
- Lisäksi tarvitaan visioihin uskovia johtajia, jotka uskaltavat tehdä päätöksiä ja valintoja. Epäonnistumisen pelosta kumpuava kriittisyys ei saisi voittaa innostuneisuutta.

Leppä



# Tänään on hyvä päivä aloittaa?

- Yksikin on joskus liikaa?
- Se mitä teimme eilen, vaikuttaa siihen mitä voimme tehdä tänään?
- Yhteiskehittely tuottaa kehityskelpoisia kehittämiskohteita ja ideoita?
- Asiat, joissa onnistuttiin tulevat näkyviksi?
- Positiivisen kehityksen kehälle pyrkiminen tuottaa onnistumisen elämyksiä?

**KIITOS!**