

Palvelusetelin arviointikysely

9.1.-22.1.2023



LAHTI

Palveluseteliäsiakkailta kysytään mielipidettä palvelusetelisiä ja yksityisen varhaiskasvatuksen sisällöistä

- Lahden kaupunki kysyi yksityisten päiväkotien palveluseteliäsiakkailta mielipidettä palveluseteliäsiakkaaksi hakeutumisesta, palvelusetelisääntökirjan käytänteistä sekä yhteistyön sujumisesta. Lisäksi asiakkailta kysyttiin mielipiteitä yksityisen varhaiskasvatuksen sisällöistä
- Kysely toteutettiin aikavälillä 9. – 22.1.2023
- Asiakasperheet saivat kyselyn vastauslinkin omalta päiväkodiltään. Vastauslinkki löytyi myös varhaiskasvatuksen verkkosivuilta
- Varhaiskasvatuksen palveluseteli on ollut käytössä kesäkuusta 2018. Palvelusetelin säännöllinen arviointi ja käyttökokemukset ovat tärkeitä sen edelleen kehittämiseksi. Tänä vuonna asiakasperheiden mielipiteitä toivotaan myös palveluseteliyksiköiden varhaiskasvatuksen toteuttamisesta. Arviointikyselyn tuloksista tiedotetaan maaliskuun 2023 loppuun mennessä
- Edellisen kerran palautekysely toteutettiin keväällä 2021. Silloin vastausten perusteella palveluseteliäsiakkaaksi hakeutumisen prosessi koettiin helpoksi ja yhteistyö yksityisten päiväkotien kanssa sujuvaksi. Kehittämiskohteeksi nousi asiakkaiden palvelusetelisääntökirjaan tutustuminen ennen palveluseteliäsiakkaaksi hakeutumista. Kehittämistoimenpiteenä varhaiskasvatuksen palveluohjaus ja yksityiset palveluntuottajat ovat osaltaan pyrkineet ohjaamaan asiakasperheitä jo hakeutumisvaiheessa tutustumaan [palvelusetelisääntökirjaan](#)



Yleistä

- Vastaajia kyselyyn oli 191, joka on 14,65% palvelusetelilasten määrästä (1304 lasta)
- 88,2% vastaajista sai tarpeitaan vastaavaa ohjausta ja neuvontaa hakiessaan varhaiskasvatuspaikkaa
- 88,8% vastaajista sai riittävästi tietoa palvelusetelistä ja yksityisen varhaiskasvatuksen järjestäjistä palvelusetelin hakemisen yhteydessä
- 95,5% vastaajista oli saanut varhaiskasvatuspaikan hakemastaan ajankohdasta alkaen
- 84,1% vastaajista sai riittävästi tietoa tulotietojen toimittamisesta asiakasmaksun määrittämistä varten
- 39,5% vastaajista oli tutustunut etukäteen palvelusetelisääntökirjaan
- 94,9% vastaajista koki palvelusetelin käytänteiden palvelevan perhettään
- 94,3% vastaajista koki päiväkotien aukioloajat riittäviksi
- Yleisarvosanan 5 lapsen varhaiskasvatuksesta antoi 58% vastaajista ja yleisarvosanan 4 30,7%



Palveluseteliasiakkaaksi hakeutuminen

- Vastaajat kokivat palvelusetelin piiriin hakeutumisen pääosin helpoksi ja sujuvaksi
- Vastaajat olivat saaneet neuvontaa yksityisistä päiväkodeista ja päiväkotien sekä kaupungin nettisivuilta sekä yksityisen varhaiskasvatuksen valvojilta



Mitkä asiat vaikuttivat palvelusetelipäiväkotiin hakeutumiseen

- Kunnallinen päiväkotitäynnä
- Kunnallinen paikka olisi järjestynyt kaukana kotoa
- Päiväkodin läheisyys, uusi rakennus, hyvä palaute, maine
- Kunnallisesta varhaiskasvatuksesta ei saanut mieluisaa paikkaa
- Päiväkodin koko, kodinomaisuus ja henkilökunta
- Päiväkodin painotusalue
- Terveet tilat
- Mahdollisuus viralliseen esiopetukseen päiväkodin yhteydessä
- Päiväkodin vastaanottavainen ilmapiiri ja arvot
- Nopea varhaiskasvatuspaikan saaminen
- Lahden kaupungin päiväkotien lakkauttaminen
- Aikaisemmat kokemukset yksityisestä varhaiskasvatuksesta
- Ammattitaitoinen henkilökunta, joustava palvelu
- Perheiden vaikutusvalta yksityisen päiväkodin toimintaan



Kehittämiskohteita palvelusetelin hakuprosessiin ja ohjaukseen

- Paperisena saatavat ohjeet, vaikka netistäkin löytyy tieto
- Selkeyttä Lahden nettisivujen toimintaan ja oikeiden asioiden löytämiseksi
- Voisiko joku tutorialvideo, johon olisi kerätty ne perusasiat mitä on hyvä tietää? Palveluneuvojat varmaan selittävät jatkuvasti samoja perusasioita sinne soittajille. Itsekin jouduin vielä soittamaan, että mitenkäs tämä hakuprosessi nyt eteneekään
- Selkeä, visuaalisesti esitetty polku miten haku prosessi menee. Samassa yhteydessä lista missä voi hyödyntää. Nyt tieto oli vähän levällään
- Selaimen käyttöliittymän kehittäminen käyttäjäystävällisemmäksi
- Enemmän tietoa hakemisesta ja mitä liitteitä pitää toimittaa
- Emme saaneet mitään ohjekirjaa asiasta. Selkeää viestintää ja opastusta
- Ohjeissa (lahti.fi) sanotaan, että perhe ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan ja tekee sopimuksen ja vasta sitten hakee palveluseteliä. Itseäni hämmensi se, että sopimus tehtiin ennen hyväksytyä palveluseteliä. Mietitytti mitä jos emme saakaan palveluseteliä ja yksityisen päiväkodin maksu tulee maksettavaksi kokonaisuudessaan kodille. Tämä saattaa huolettaa muitakin vanhempia, jotka hakevat seteliä ensimmäistä kertaa
- Päiväkoti voisi antaa kaikki tarvittavat tiedot heti kun päiväkotipaikkaa kysytään ja varmistaa myös että seteli on haettu ennen kuin lapsi aloittaa hoidon
- Siinä vaiheessa, kun perhetietoihin tulee muutoksia (esim. perheen kokoon), ohjeet eivät enää olleetkaan kaupungin sivuilla kovin selkeät ja monesta paikasta piti selvittää, mitä tehdä
- Tulotiedot pitäisi saada suoraan verottajalta asiakkaan suostumuksella niin olisi helpompaa
- Enemmän tietoa maksujen määräytymisestä. Joissain yksityisissä lisämaksuja jne.



Kehittämiskohteita palvelusetelisääntökirjan kehittämiseksi

- Mikä on palvelusetelisääntökirja?
- Mielestäni jokin pykälä voisi koskea 0-75€ lisämaksua. Tuntuu hurjalle maksaa 75€ joka kuukausi ylimääräistä, kun päiväkodissa se ei mitenkään näy
- Maksut poissaolotilanteissa selkeämmäksi ja yhdenmukaiseksi kunnallisen varhaiskasvatuksen kanssa
- Hoidon loppuhinta asiakkaalle pitäisi olla sama palvelusetelipäiväkodissa ja kunnallisessa
- Voisiko sääntökirjasta tehdä esim. youtubeen lyhyen esittelyvideon?



Yksityisen varhaiskasvatuksen järjestäminen



Lapsi oppijana

Kysymys	Keskiarvo	Keskihajonta
Lapseni lähtee mielellään varhaiskasvatuspaikkaan	4.4	0.8
Lapsellani on kavereita varhaiskasvatuspaikassa	4.6	0.7
Lapsellani on mahdollisuus oppia leikkien	4.6	0.7
Liikkuminen on osa lapseni varhaiskasvatusta	4.6	0.8
Lapsellani on mahdollisuus saada tukea kehitykseen, oppimiseen ja hyvinvointiin	4.4	1.0
Lapseni kohdataan yksilöllisesti	4.5	0.9
Lapseni mielipiteet ja kiinnostuksen kohteet otetaan huomioon toiminnassa	4.4	0.8
Lastani hoidetaan hyvin varhaiskasvatuspaikassa	4.6	0.8



Oppimisympäristö ja turvallisuus

Kysymys	Keskiarvo	Keskihajonta
Lapseni ryhmässä on turvallinen ja välittävä ilmapiiri	4.5	0.9
Henkilöstö puuttuu kiusaamislanteisiin	4.4	0.8
Oppimisympäristö mahdollistaa monipuolisen toiminnan	4.4	0.9
Ulkoilu/piha-alue ja sen välineistö mahdollistavat turvallisen ja monipuolisen toiminnan	4.1	1.1
Turvallisesta ulkovalvonnasta huolehditaan	4.4	0.9



Kasvatusyhteistyö

Kysymys	Keskiarvo	Keskihajonta
Saan riittävästi tietoa lapseni päivästä	4.5	0.9
Minulla on mahdollisuus keskustella luottamuksellisesti henkilöstön kanssa lastani koskevista asioista	4.6	0.7
Henkilöstö arvostaa kasvatustämme näkemyksiä	4.5	0.9
Voin vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen	3.9	1.1
Olen tietoinen varhaiskasvatussuunnitelman mukaisista tavoitteista	4.3	0.9
Toimintaa kehitetään antamani palautteen perusteella	4.0	1.0
Yleisarvosana lapsen varhaiskasvatuksesta	4.4	0.9



Ruusut ja risut, koonti avoimista vastauksista

- Päiväkotimme korotti asiakasmaksuja kuukauden varoitusajalla melkein 25%. Se kuulosti äkkiseltään isolta korotukselta, vaikka kaikki kustannukset ovat nousseet
- Yksityisen päiväkodin veloittama lisä palvelusetelin päälle olisi kiva, jos muuttuisi kun tunteja on 20h/vko. Tuntuu epäarvoiselta maksaa samaa summaa, kun lapsi on puolet vähemmän päiväkodissa ja pahimmillaan maksu alkaa olla jopa 50% hoitomaksusta
- Todella epätasa-arvoista. Varhaiskasvatus on peruspalvelu ja meillä se mahdollistaa vanhempien työssäkäynnin, mutta joudumme maksamaan varhaiskasvatuksesta enemmän, kuin jos lapsi olisi kunnallisessa päivähoidossa
- Toivoisin että upean metsän läheisyyttä hyödynnettäisiin enemmän
- Syksyllä luvattiin ottaa vanhemmat mukaan toiminnan suunnitteluun, mutta asia ei ole edennyt vieläkään
- Päiväkodissa on vaikuttanut kiireiseltä viime aikoina ja vanhempien tiedottaminen esim. hoitajien vaihtumisesta on takunut
- Korvaavan esiopetuksen toiminta selkeäksi ja näkyväksi vanhemmille
- Yleisesti myös yksityisessä palvelusetelipäiväkodissa täytyisi olla mahdollisuus saada apua tilanteisiin jos lapsi tarvitsisi erityistä tukea, esimerkiksi erityisohjaajaa ym. Etenkin tilanteissa missä kunnallista hoitoa ei ollut saatavilla, ja näin "pakotettiin" yksityiseen varhaiskasvatukseen. Palvelusetelipaikkoja pitäisi koskea sama lainsäädäntö kuin kunnallisiakin
- Turvallisuusasioihin tulisi kiinnittää huomiota
- Painotuksen näkyminen enemmän toiminnassa
- Palvelusetelin arvoa voisi nostaa
- Vasukeskustelujen pitäminen myös syyskaudella
- Pätevien opettajien puute
- Ainut miinus on ettei esikouluikäiselle saa enää palveluseteliä ja tämän takia pakko laittaa lapsi isoon koulun yhteydessä toimivaan eskariin ja päivähoitoon
- Olisiko mahdollista, että Lahti alkaisi panostamaan kunnallisen lastenhoitoon
- Olisi mahtava lisä jos vanhempia, etenkin esikoisen vanhempia tuettaisiin ja autettaisiin koko päiväkotihakuprosessissa. Tarjottaisiin vaihtoehtoja ja kuulisimme kokemuksia eri päiväkodeista, tehtäisiin asiat enemmän läpinäkyviksi



Ruusut ja risut, koonti avoimista vastauksista

- Päiväkotiimme tulee ilmoittaa hoitoajat melko aikaisessa vaiheessa
- Aloitimme päiväkodin viime vuoden alussa. Kuvittelimme saavamme ilmaisen kesälomakuukauden viime kesälle, mutta emme olleet huomanneet, että kertymän olisikin pitänyt alkaa ennen edellisen vuoden elokuuta. Sääntö on mielestäni epäreilu, koska päiväkotielämä aloitetaan eri aikaan
- Päiväkotiin olisi kiva saada viikko ohjelma, mitä tekevät viikon aikana. Opiskelijoista enemmän tietoa esille, esim paperille tiedot ja seinälle esille
- Kiinteistön ja pihan kunto heikohko
- Tiesin jo päiväkotiiin hakiessa että aukioloajat ovat suppeat mutta toistaiseksi riittävät. Yksi lisätunti olisi tarpeen (18 saakka) jolloin voisi välttää ruuhkassa ajamista
- Ryhmien ikä haarukkaa voisi miettiä tarkemmin
- Onneksi tämä oli mahdollista niin sain lapsen haluamaani päiväkotiiin matalista tuloista huolimatta
- Palveluseteliä ja yksityistä varhaiskasvatusta kannattaisi tuoda lapsiperheille enemmän esille kunnallisten varhaiskasvatuspaikkojen saannin vaikeuden vuoksi
- Kiitos ihanasta ja turvallisesta hoitopaikasta! Kaikki on mennyt paremmin kuin osasimme edes toivoa
- Pelkkiä ruusuja, kohtaamisesta ja yhteistyöstä, korvaamattoman arvokkaasta työstä
- Olemme onnekkaita että lapsemme on näin hyvässä päiväkodissa! Ehkä tätä mahdollisuutta kannattaisi muistutella enemmänkin, yksityisistä päiväkodeista jää helposti kuva että ne ovat vain erityisen hyvin toimeentuleville perheille
- Ei mitään huono sanottavaa! Olen hyvin tyytyväinen lapseni päiväkotiiin! Ihana henkilökunta! Paras päiväkoti lapselleni♥
Päiväkodissa otetaan perheiden toiveet todella hyvin vastaan ja "asiaksi". Pidän erityisen paljon siitä että talo on pieni ja henkilökunta ei vaihdu ja lapsella on aina vastassa tutut aikuiset



Kiitos

Suvi Ruusunen

Suvi.ruusunen@lahti.fi



LAHTI