



VARHAISKASVATUSPALVELUJEN ASIAKASRAATI

Aika maanantai 12.9.2016 klo 18.00 – 20.00

Paikka Mannilan päiväkoti, Liinaharjankatu 4, 40200 Jyväskylä

<http://kartta.jkl.fi/Web/Default.aspx?layers=Opaskartta&cp=6907086,485806&z=2&title=Liinaharjankatu%204&language=fin>

Läsnä

Aaltonen Sari
Aulasuo Kati
Heikkinen Anni
Heiskanen Noora
Hirsjärvi Senja
~~Hokkanen Mari~~
Jokela Laura
~~Katko Soili~~
Kohvakka Kaisa
Koivukumpu Heidi
Malinen Heidi
~~Malinen Maarit~~
Marjokorpi Helena
Niutanen Silja
Nokkala Terhi
Ollila Anna-Riikka
Pelkonen Mari
Raappana Mitra
Salminen Jenni
Sellman Pia
~~Sillanmäki Minttu~~
Sironen Sanna

Turunen Nina
~~Viitanen Tarja~~
Vilanti Anna
Ylönen Suvi

Arnberg Heli, siht.
Pajunen Tuija, pj.
Karkulahti Susanna
Ollanketo Tuula
~~Suominen Jenna~~
~~Puukari Pirinen Sanna~~

1. Tervetuloa uudet ja entiset asiakasraatilaiset

Tuija Pajunen avasi uuden vuoden 2016 -2017 asiakasraadinn toimintakauden.

Päiväkodinjohtaja Susanna Karkulahti kertoi alueestaan, johon kuuluu Lahjaharjun päiväkoti, viisi perhepäivähoitajaa, kerhotoiminta sekä Mannilan yli sadan lapsen päiväkoti. Edellisviikolla Mannilassa oli käynyt vieraita Perusta ja Kolumbiasta. Vieraat olivat kysyneet, mikä on parasta Jyväskylän varhaiskasvatuksessa, johon Susanna kertoi vastanneensa, että hyvin koulutettu ja sitoutunut henkilökunta sekä loistavat puitteet.

Asiakasraatilaiset ja aluevastaavat esittäytyivät.

2. Asiakasraati osana varhaiskasvatuksen asiakkaiden osallisuutta

Kerrottiin asiakasraadinn toimintaperiaatteet.

Esittelydiat muistion liitteenä.

Asiakasraadinn toiminta jatkavien raatilaisten kokemana sekä kaikkien raatilaisten pohdintaa asiakasraadinn näkyvyydestä, vaikuttavuudesta:

Sivistyksen toimiala
Varhaiskasvatuspalvelut

- Keskustelu on ollut aina vilkasta ja avointa.
- On ollut valaisevaa saada tietoa, kuinka haastavaa ”palapeliä” varhaiskasvatuspalvelujen tarjoaminen on kaupungin näkökulmasta (esimerkkinä mainittiin päivystysjärjestelyt)
- Mietittiin, miten raadin tapaamisessa käsitellyt asiat etenevät ja miten ne tavoittavat muut perheet?
- Todettiin, että Daisy-viestinä lähetettävä muistio tavoittaa kaikki kunnallisten varhaiskasvatuspalvelujen asiakkaat. Yksityisiin palveluihin muistio lähetetään sähköpostissa linkkinä. Toivotaan, että yksityiset palveluntuottajat lähettävät linkin edelleen asiakasperheille.
- Toivottiin, että muistion saatteeseen voitaisiin kirjata muutama nosto tapaamisen aiheista.
- Pohdittiin, kuinka tietoisia päättäjät ovat asiakasraadista ja siellä käsitellyistä asioista. Lukevatko sivistyslautakunnan jäsenet asiakasraadin muistioita?
- Raatilaiset kysyivät, onko olemassa forumia, missä päättäjien kanssa käsiteltäisiin asiakasraadin asioita tai minkä väylän kautta tavoitettaisiin päättäjiä?
- Kuinka toteutuu asiakasraadin, varhaiskasvatuksen johdon ja päättäjien vuoropuhelu?
- Toimialajohtaja Eino Leisimoa ja varhaiskasvatuksen palvelujohtajia toivotaan mukaan johonkin asiakasraadin tapaamiseen.
- Mikä on raadin päätösvalta?
- Keskusteltiin raadin suljetun facebook-ryhmän perustamisesta, koska raatilaiset kokevat tarvitsevänsä ja väylää myös vapaamuotoiselle ja laajemmalle keskustelulle
- Suunnitteilla oleva pedanet-alusta antaisi mahdollisuuden asiakasraadin tapaamisten ulkopuoliseen ja laajemman asiakaskunnan keskusteluun.

Asiakasraadin uusi toimintamalli

- Ydinraati kokoontuu perinteiseen tapaan kaksi kertaa toimintakaudessa.
- Alueelliset tapaamiset järjestetään myös kaksi kertaa toimintakaudessa.
- Ydinraatilaiset ovat mukana alueellisissa tapaamisissa. Lisäksi tapaamiseen kutsutaan alueen asiakasperheiden huoltajia.
- Alueellisilla tapaamisilla edistetään varhaiskasvatuksen asiakkaiden laajempaa osallisuutta ja tuodaan asiakasraati lähemmäksi arkea ja perheiden tietoisuutta.
- Varhaiskasvatuksen pienalueille on nimetty päiväkodinjohtajat asiakasraadin aluevastaaviksi.
- Aluevastaava organisoii ja suunnittelee alueelliset asiakasraatitapaamiset pienalueen muiden päiväkodinjohtajien kanssa. Suunnittelu- ja järjestelyvastuuta jaetaan ja kierrätetään pienalueen sisällä.
 - Eteläinen - Läntinen: Tuula Ollanketo
 - Keskusta – Kuokkala: Jonna Suominen
 - Itäinen: Sanna Puukari – Pirinen
 - Pohjoinen: Susanna Karkulahti

3. Asiakasraadin esite

Asiakasraadista tehdään yhteinen yleisesite, johon tulee näkyviin kaikkien raatilaisten nimet, muita henkilökohtaisia yhteystietoja raatilaiset eivät halua laittaa julkisesti näkyville. Tiedottaja Minna Hakkarainen tulee marraskuun tapaamiseen valokuvaamaan asiakasraadin esittelykuvia. Raatilaistille jaettiin allekirjoitettavaksi kuvauslupa. Pohdittiin keinoja, miten muut asiakkaat voisivat ottaa yhteyttä raatilaisiin.

- Voiko raatilaistille avata rajatun kaupungin sähköpostitilin? Tätä mahdollisuutta selvitetään Tietohallinnosta.
- Voisiko esitteeseen kuvata asiakasraadin toimintaa ja jäsenen roolia ja tuoda esiin sen, että asiakasraadin jäsenet eivät ole Varhaiskasvatuspalvelujen työntekijöitä.
- Asiakasraadin jäsen voitaisiin kutsua johonkin oman alueen vanhempainiltaan.
- Raatilainen voi tehdä yhteistyötä päiväkodin vanhempaintoimikunnan kanssa.
- Todettiin, että henkilökunnan olisi hyvä tiedostaa raatilaisten rooli viestin viejänä yleisellä tasolla niin, ettei leimaantuisi ”hankalaksi” vanhemmaksi”.

Sivistyksen toimiala
Varhaiskasvatuspalvelut

- Kerrottiin, että henkilökuntaa kiinnostaa, minkälaisia asioita raadin tapaamisessa käsitellään, mitkä aiheet puhututtavat.
 - Keskusteltiin asiakasraatilaisen roolista yksittäisessä päiväkodissa. Minkälaisiin asioihin muut vanhemmat odottavat raatilaisen ottavan kantaa asiakasraadin näkökulmasta?
 - Todettiin, että jos perheiden mielestä yksittäisen päiväkodin toiminnassa on kehitettävää, tulee ottaa yhteys päiväkodinjohtajaan ja työntekijöihin. Asiakasraadissa käsitellään ilmiöitä.
- Keskustelun yhteenvedona olisi toivottavaa, että alueen päiväkodinjohtaja ja asiakasraadin edustaja suunnittelisivat ja sopisivat yhdessä toimintatapoja, kuinka asiakasraadin ja asiakasraadin jäsenen tunnettavuutta alueella edistetään.

4. Raadin tapaamiset syyskaudella 2016

- Alueellinen tapaaminen tiistaina 11.10. Huhtasuon päiväkodissa, aiheena Monikulttuurisuus
- Ydinraadin tapaaminen torstaina 17.11. Myllytuvan päiväkodissa, aiheena Jyväskylän varhaiskasvatussuunnitelma, jota päivitetään parhaillaan.
- Alueellinen tapaaminen maanantaina 12.12. Väinölän päiväkodissa, aiheena Hyvinvointioppiminen ja llo kasvaa liikkuen

5. Asiakasraadin jäsenille ja asiakasraadin sähköpostiin tulleet asiat ja viestit

Asiakkaan puhelinkeskustelussa antama palaute:

Lapsi oli aloittanut uutena lapsena päiväkodissa. Päiväkotiin tutustumistilanteessa äidille oli jäänyt tunne ja näkemys siitä, että lapsiryhmät olivat suuria ja henkilökuntaa oli liian vähän. Henkilökunta oli ilmoittanut, että he eivät voi vaikuttaa siihen, miten ryhmät on muodostettu. Ilmeisesti kyseessä oli ollut jokin poikkeustilanne. Äidille tilanne oli näyttäytynyt kaoottisena.

Keskustelua, ajatuksia, kommentteja lapsiryhmien muodostamisesta, varhaiskasvatuksen aloituksesta, tiedottamisesta, viestinnästä:

- Raatilaiset keskustelivat ratkaisusta, joissa 0-5 -vuotiaat on yhdistetty samaan ryhmään. Osassa puheenvuoroista ratkaisuja kyseenalaistettiin.
- Kerrottiin, että lapseen on selkeästi vaikuttanut se, että lapsiryhmän ikäjakauma on laaja.
- Vuoropäiväkodeissa on totuttu siihen käytäntöön, että eri-ikäiset lapset toimivat esim. aamulla ja illalla yhdessä.
- Joidenkin mielestä on rikkaus, jos eri-ikäisiä lapsia toimii samassa ryhmässä. Jotkut perheet toivovat, että esim. sisarukset voisivat olla samassa ryhmässä. Kerrottiin esimerkki, jossa perheellä oli ollut ensiksi tieto, että perheen lapset ovat samassa ryhmässä, mutta kun hoito alkoi, lapset olivatkin eri ryhmissä.
- Monille vanhemmille on edelleen epäselvää, ketkä ovat oman lapsen ryhmän työntekijöitä.
- Tiedottaminen joustavien lapsiryhmien muodostamisesta oli ollut puutteellista, kaivattiin selkeämpää tiedottamista.
- Koettiin, että muutostilanteessa tulisi tiedottaa avoimesti, jolloin vanhemmat voivat kysyä, miksi toimitaan näin?
- Toivotaan myös yhdenmukaista tiedottamista. Päiväkodista oli keväällä ilmoitettu perheelle, että ryhmäjaoista ja ryhmien työntekijöistä ei ole tietoa. Samassa päiväkodissa toiset perheet olivat kuitenkin saaneet tiedon lapsensa ryhmästä ja työntekijöistä.
- On kokemuksia, että työntekijät eivät olleet itsekään saaneet riittävästi tietoa muutoksista. Työntekijöiden hämmennys oli välittynyt perheille.
- Keskustelussa koettiin, että lapset ovat eriarvoisessa asemassa, jos toisella lapsella on oma naukkopaikka ja toisella ei.
- Raatilaiset kysyivät, voiko päiväkotia vedota resurssien puutteeseen?
- Tutustumishetken toivottiin olevan rauhallinen ja kiireetön. Lapsen varhaiskasvatuksen aloitus ja ensitutustuminen varhaiskasvatuspaikkaan on ainutkertainen kokemus perheelle, ensivaikutelma on merkittävä.

Sivistyksen toimiala
Varhaiskasvatuspalvelut

- Kerrottiin, että työntekijät panostavat hyvään alkuun. Perheet ovat kokeneet esim. kotikäynnin mukavana yllätyksenä.
- Linkin takaa löytyy Jyväskylän hyvän varhaiskasvatuksen hyvän alun esite:
http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/84865_hyva_alku_2016.pdf
- Kerrottiin tilanteesta, että nopean hakuaikeutaulun ja työn aloituksen vuoksi tieto varhaiskasvatuspaikasta oli tullut perjantaina ja hoito oli alkanut maanantaina, tutustumisen järjestäminen oli luonnollisesti mahdotonta.
- Raatilaiset ihmettelivät, onko varhaiskasvatuksen kentällä tapahtunut oleellisia muutoksia, kun useampi perhe on kokenut tämän syksyn aloituksen hämmentävänä?
- Perheitä on hämmentänyt se, että kesäkuisen tutustumiskerran jälkeen ja elokuun aloituksen jälkeen kaikki oli muuttunut (ryhmän nimi, henkilökunta, Jane).
- Toivottiin että pienryhmiä ei kerrottaisi perheille liian aikaisin. Toisaalta yhteinen ymmärrys oli se, että kaikkia muutoksia ei voida ennakoita ja ottaa huomioon keväällä, joten myös etukäteistiedottaminen on usein haasteellista.
- Perheet toivovat kohtaamistilanteissa, että aikuisella olisi aikaa kohdata perhe ja keskustella lapsen asioista.
- Vanhemman mielestä on harmillista, jos työntekijä ei jostain syystä pysty kertomaan lapsen päivän kulusta.
- Ymmärretään myös se, että työntekijät eivät voi olla läsnä jokaisessa tilanteessa, joten tiedonkulku työntekijöiden välillä on tärkeää. Vanhemmat haluavat tietää konkreettisia yksityiskohtia lapsen päivästä.
- Kerrottiin hyviä kokemuksia, kun hoidon aloitusvaiheessa vanhemmalle lähetettiin kuvaviestejä lapsen päivästä.

Varhaiskasvatuksen näkökulmasta kerrottiin, että on monenlaisia tapoja muodostaa lapsiryhmiä, ja aloite ryhmien yhdistämisestä voi tulla myös työntekijöiltä. Päiväkodinjohtaja luottaa henkilökunnan lapsituntemukseen sekä asiantuntijuuteen, miten lapsiryhmistä saadaan toimivat. Toivotaan, että perheet tuovat asioita esille, ihmettelevät ääneen. Suora ja oikea-aikainen keskustelu työntekijöiden ja päiväkodinjohtajan kanssa lisää keskinäistä ymmärrystä siitä, miten erilaisia elämän tilanteita ja asioita sovitetaan yhteen varhaiskasvatuksen arjessa.

Asiakasraadin sähköpostiin saapuneet palautteet

Keikkatyötä tekevät

Keikkatyöläisten asema päivähoitossa puhututtaa yleisesti paljon. Miten järjestetään lasten hoito, jos vanhemmalle tarjotaan työtä esimerkiksi saman päivän aamuna? Päivähoito-oikeutta on rajattu, eikä lapselle ole tällaisissa tilanteissa varattu hoitoa ainakaan koko päiväksi. Uskon, että joustoa löytyy, mutta tästä pitäisi olla sovittuna selkeät käytännöt. Voiko vanhempi esimerkiksi soittaa aamulla päiväkotiin ja kysyä mahdollisuudesta tuoda lapsi hoitoon tai pidentää tämän päivää? Entä jos vanhempi käy säännöllisen epäsäännöllisesti keikkatöissä? Onko päivähoito-oikeutta silti rajattu? Tämä on monimutkainen asia, joka vaatii paneutumista. Työllistyminen on muutenkin nykypäivänä vaikeaa monilla aloilla ja on todella ikävää, jos työhön halukas (usein nuori, vastavalmistunut) joutuu kieltäytymään siksi, ettei saa lastansa hoitoon. Ehdotan, että tätä asiaa käsitellään mahdollisimman pian jossakin syksyn kokouksessa, koska se on ajankohtainen ja paljon keskustelua herättänyt.

Asiaa käsiteltiin asiakasraadin tapaamisessa helmikuussa 2016. Linkki muistioon; kohta 6.
Hannamaija Väkiparta: Tulevat ja jo voimassa olevat muutokset
http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/81070_asiakasraati_muistio_20160216.pdf

Sivistyksen toimiala
Varhaiskasvatuspalvelut

Varhaiskasvatuspalvelujen palvelujohtaja Hannamaija Väkiparta on vastannut paikallislehden haastattelussa 7.9.2016, että ”Pyrimme vastaamaan perheiden muuttuviin tilanteisiin. Ennen kaikkea pyrimme siihen, ettei lapsille tulisi kovin paljon vaihtoja ja muutoksia. Vanhemman äkillisessä työllistymisessä meillä on edelleen kaksi viikkoa aikaa järjestellä paikkaa. Koska laki säätelee, kuinka monta lasta meillä saa olla aikuismäärää kohden, emme pysty vastaamaan kaikkiin tilanteisiin. Aina kokopäiväinen hoitopaikka ei onnistu samassa yksikössä, ja perheen kanssa pitää neuvotella, voisiko lapsen siirtää toiseen ryhmään tai päiväkotiin”. Hannamaija Väkiparran mukaan toivotaan, ettei tällaisia tilanteita tulisi.

Raati-laisten kommentteja:

- Raatilaisten ovat pettyneitä Jyväskylän päättäjiin varhaiskasvatusoikeuden rajaamisesta.
- Keikkatyötä tekevien perheiden tilanne huolestuttaa ja tuntuu epäoikeudenmukaiselta.
- Raatilaisten mielestä lapsella on oikeus kokopäiväiseen hoitoon.
- Raatilaisten keskustelivat Jyväskylän kaupungin talousarvioesityksen varhaiskasvatuspalvelujen säästöehdotuksista (kerhotoiminnan lakkauttaminen, ryhmäkoon suurentaminen)
- Asiakasraati vastustaa talousarvioesitystä ja haluaa selvittää, onko säästöehdotus linjassa varhaiskasvatuspalvelujen
- Raatilaisten päättivät valmistella kannanoton, joka toimitetaan sivistyslautakunnalle.

Päiväkotien ovien lukitus

Onko yleinen käytäntö, etteivät ovet ole päiväsaikaan lukossa? Voidaanko olla aivan varmoja, ettei yksikään lapsi karkaa? Päiväkodin (ainakin julkisella) resurssit näyttävät olevan todella tiukat, eivätkä hoitajat esim. aamukiireissään ehdi joka paikkaan. Olisiko mahdollista selvittää, voiko esim. sinisiä kulkukortteja käyttää ajanseurannan lisäksi oven avaukseen, jolloin ovikellon soittaminen ei vie päiväkodin resursseja.

Daisy hoitoajanseurantakortteihin ei voi yhdistää ovien avaamista. Susanna Karkulahti selvittää ovien lukitsemiskäytäntöjä varhaiskasvatuspalvelujen turvallisuustyöryhmästä.

6. Muut asiat

Daisy-viestiin toivotaan otsikkoa. Otsikointimahdollisuutta selvitetään.

Tiedottamista toivottiin toteuttavan mahdollisen monen väylän kautta.

Toisaalta todettiin, että usean kanavan käyttö on työllistävää, joten yksi viestintäkanava eli Daisy on riittävä.