VARHAISKASVATUSPALVELUJEN ASIAKASRAATI

Aika tiistai 8.5.2018 klo. 18.00 – 20.00

Paikka Lutakon Leidi

Läsnä

Donnini Serena

~~Hakonen Taru~~

~~Hokkanen Mari~~

~~Honkonen Sanna~~

Jokela Laura

~~Kauppila Karoliina~~

~~Kohvakka Kaisa~~

~~Koivisto Anne-Mari~~

~~Koivukumpu Heidi~~

~~Kopra Heta~~

Lahtinen Henriikka

Lapinlampi Elina

Lepo Iita

Linnansaari-Rajalin Terhi

~~Malinen Heidi~~

Malinen Maarit

~~Markkula Jonna~~

~~Nokkala Terhi~~

Pelkonen Mari

Punta Reetta

Robinson-Moncada Sara

Salminen Jonna

~~Saukko-Rauta Linda~~

~~Sellman Tiina~~

~~Tornberg Venla~~

~~Turunen Nina~~

~~Viitanen Tarja~~

Pylvänen Riitta

Karkulahti Susanna

Ollanketo Tuula

Puukari-Pirinen Sanna

Pajunen Tuija, pj.

Arnberg Heli,siht.

1. **Varhaiskasvatuksen asiakasraati 10 vuotta**

Mukana tapaamisessa oli Riitta Pylvänen, joka vuonna 2008 käynnisti silloisen päivähoidon asiakasraadin. Raati kokoontui ensimmäisen kerran maaliskuussa 2008 ja se oli ensimmäinen asiakasraati Jyväskylän palveluissa. Riitta Pylvänen kertoi, että raadin perustamisajatus sai kimmokkeen asiakaskyselystä. Perheet olivat vastanneet avoimiin kysymyksiin aktiivisesti. Vastaukset olivat hyvin yksityiskohtaisia ja konkreettisia. Silloin päivähoidon johtoryhmässä mietittiin, millä keinoilla saadaan palautetta ja tietoa palvelujen laadusta, kuinka perheitä osallistetaan. Asiakasraatitoiminta oli tuolloin lähinnä yritysten tapa osallistaa asiakkaita. Keinoja, kokemuksia ja tietoa asiakasraadin käynnistämisestä kunnallisissa palveluissa valtakunnallisella tasollakaan ei ollut. Raadin käynnistämisessä mietitytti, miten keskustelu tulee ohjautumaan, keskitytäänkö yksittäisten ongelmakohtien käsittelyyn. Raatilaiset keskustelivat kuitenkin heti alusta alkaen yleisellä tasolla varhaiskasvatukseen liittyvistä asioista. Raatilaiset ryhmäytyivät nopeasti ja tapaamiset koettiin myös vetäjän näkökulmasta voimannuttavina. Tapaamisissa käsitellyt asiat käytiin läpi päivähoidon johtoryhmässä ja siellä sovittiin, miten asioita viedään eteenpäin. Raatilaiset tiedottivat omalta osaltaan asioista oman päiväkodin muille vanhemmille. Jo silloin raatilaiset pohtivat toiminnan vaikuttavuutta ja näkyvyyttä.

Nykyiset raatilaiset keskustelivat siitä, kuinka näkevät raatilaisen roolinsa oman päiväkodin

näkökulmasta. Miten voi tuoda raatilaisuuttaan esille? Todettiin, että tarvittaisiin yhteinen linjaus, kuinka toimitaan, mitkä ovat raatilaisten mahdollisuudet ja vastuut? Toisaalta on myös jokaisen henkilökohtainen ratkaisu, kuinka aktiivisen roolin haluaa tai pystyy ottamaan, haluaako tulla kuulluksi ja nähdyksi.

Raatilaisten näkyvyyttä voitaisiin lisätä alueilla olemassa olevissa osallisuuden rakenteissa. Raatilaisten mielestä tarvittaisiin vanhempainiltoja, joissa perheille kerrottaisiin olemassa olevista rakenteista ja käytänteistä. Kokemusten mukaan toiminnallisissa vanhempainilloissa ei tapaa muita vanhempia niin, että voisi tulla tutuksi. Raatilaisilla oli kokemuksia illasta, joissa oli yhdistetty perheen yhteinen toiminnallinen osio ja vanhemmille suunnattu osio, jolloin lapsille tarjottiin iltapala.

1. **Kehittämisideoita**

* raadista tiedottaminen yksikön/alueen tiedotteessa tai Tervetuloa –kirjeessä
* yleistietoa asiakasraadista vanhempainilloissa / infotilaisuudessa toimintakauden alussa
* samassa tilaisuudessa vanhemmilta kysytään suoraan, olisiko joku kiinnostunut osallistumaan asiakasraadin toimintaan
* varajäsen-käytäntö
* toiveena ja tavoitteena edustus joka alueelta
* esite Facebookissa
* lisätään nettisivuille varhaiskasvatuksen, esiopetuksen, palveluseteli ja kerhopäätösten liitteisiin Asiakasraati-esite
* ennakkotiedote touko-kesäkuussa asiakasraadin tulevasta ilmoittautumisajankohdasta
* yleinen ilmoittautumisviesti Daisyn kautta kaikille kunnallisten palvelujen asiakkaille elokuussa, yksityisiin päiväkoteihin tiedote lähetetään sähköposti, joka välitetään yksiköistä asiakasperheille
* ilmoittautumisen ja raadin kokoonpanon vahvistumisen jälkeen raadin vetäjät ilmoittavat yksikön/alueen esimiehelle raatilaisen nimen
* tiedottamiseen ja keskusteluun konkreettisemmin esille raadin merkityksen, tehtävän ja vaikuttavuuden kuvaaminen organisaation näkökulmasta
* raadin tapaamisissa kootaan illan keskustelu ja sovitaan yhdessä, mitä ja miten kirjataan muistioon
* kehittämisidea
* aloite
* kannanotto
* mikä on seuraava askel
* missä tai miten asiaa toivotaan jatkossa käsiteltävän
* toivotaanko vastausta joltakin taholta tai voidaan
* todetaanko, että käyty keskustelu on riittävä
* raatilaiset toivovat vuoropuhelua ja palautetta siitä, miten asioita käsitellään, miten ne etenevät
* ehdotettiin, että tapaamiskertoja vähennetään kuuteen kertaan toimintavuodessa, lisäksi olisi mahdollinen ajankohtaista varhaiskasvatuksessa –tyyppinen ilta (18.4.2018) tapaaminen, johon osallistuu varhaiskasvatuksen johto, asiakasraati, päättäjiä, yksityisten palveluntuottajat, kunnallisten palvelujen henkilöstöä

1. **Muut asiat**

Kiitokset kuluneesta toimintavuodesta asiakasraadin parissa.

Toiminta jatkuu syksyllä 2018 uusin ja innokkain ajatuksin. Raadin vetovastuussa Tuija Pajusen tilalla aloittaa Palvelukordinaattori Sari Koivisto.