

Laaturaportti 2020

Touhula-päiväkodit



Sisällys

- 4 Mikä on Touhula?
- 5 Arvot
- 6 Asiakaslupaukset
- 7 Laatutyö Touhulassa
- 5 Laadun mittaaminen
- 6 Touhulan pedagogiset työkalut ja pedagogisen toiminnan arviointi
- 9 Ympäristökasvatus ja kestävä kehitys
- 10 Johtaminen ja henkilöstökokemus
- 14 Asiakastyytyväisyys



Touhulan hallitus 4/2021

Harri-Pekka Kaukonen, hallituksen pj.
Vesa Koskinen
Pertti Karjalainen
Riikka Mattila
Jaakko Hartikainen

Touhulan johtoryhmä 4/2021

Minna Elomaa, toimitusjohtaja
Ossi Ahto, viestintäjohtaja
Minna Nissinen, strategia- ja talousjohtaja
Sari Saari, liiketoimintajohtaja
Suvi Tolonen, henkilöstöjohtaja
Elina Weckström, laatu- ja varhaiskasvatusjohtaja

Laaturaportin työryhmä

Ossi Ahto
Anni Karppanen
Elina Weckström

Taitto: Heidi Leskelä



” Vaikka vuonna 2020 Touhulassa oli haasteita, koko organisaatiolle oli selvää, että laatutyöstä ja sen kehittamisestä emme voi hengähtää hetkeksikään.

Kehittyvän laadun kautta eteenpäin

Vuonna 2020 koko maailmaa ja myös varhaiskasvatusalaa koetteli COVID-19-pandemia. Keväällä Suomen hallituksen suosituksesta suurin osa lapsista jäi kotiin, jolloin varhaiskasvatukseen osallistui yli 70 prosenttia vähemmän lapsia kuin normaalisti. Loppuvuoden haasteena oli toiminnan ennakoimattomuus, johon vaikutti ennen kaikkea lasten ja työntekijöiden kotiin jääminen pienestäkin flunssan oireesta. Vuosi koetteli Touhulaa myös toisella tapaa, kun hakeuduimme yrityssaneeraukseen ja pääsimmekin siihen. Tämä johti usean päiväkotimme sulkemiseen ja myöskin omistajapohjamme muuttumiseen.

Haasteista huolimatta starttasimme syksyn 2020 uutta intoa täynnä ja pääsimme taas keskittymään siihen, mikä meille tärkeintä on, eli laadukkaan varhaiskasvatuksen tuottamiseen ja sitä kautta onnellisen lapsuuden luomiseen. Nyt luettavanas on jo toinen Touhula-päiväkotien laaturaportti. Laatutyötä on edellä mainituista haasteista huolimatta tehty jatkuvasti jo kolmen vuoden ajan. Olemme ylpeitä näiden vuosien aikana saaduista ja ylläpidetyistä ISO-standardien mukaisista laatu- ja ympäristösertifikaateista. Olen myös henkilökohtaisesti ylpeä siitä, että vaikka vuonna 2020 Touhulassa oli haasteita, koko organisaatiolle oli selvää, että laatutyöstä ja sen kehittamisestä emme voi hengähtää hetkeksikään.

Usein sanotaan, että haasteet ja vaikeudet tiivistävät yhteisöä ja yhdessä niiden ratkominen nostaa yhteishenkeä. Näin näen tapahtuneen Touhulassakin ja hieno esimerkki siitä on eteenpäin menevä laatutyö. Näen päivittäin esimerkkejä siitä, miten laatutyö etenee päiväkodeissamme askel askeleelta ja ymmärrämme yhä selkeämmin, kuinka tähän keskittymällä tulemme jatkossa pärjäämään yrityksenä entistä paremmin. Työntekijöiden, asiakkaiden ja kuntien tyytyväisyys nousee hyvän laadun kautta ja sillä matkalla haluamme mennä entistäkin vahvemmin eteenpäin.

Helsingissä 9.4.2021

Minna Elomaa
Toimitusjohtaja
Touhula-päiväkodit

Mikä on Touhula?

Touhula-päiväkodit ovat luomassa onnellista lapsuutta. Tuemme lapsen oppimista, kasvua ja hyvinvointia, ja työemme keskiössä on lapsen etu.

Touhula on perustettu vuonna 2010 Oulussa. Näemme, että laadukkaalla varhaiskasvatuksella on suuri merkitys onnellisen lapsuuden luomisessa ja lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin turvaamisessa. Omalla työllämme rakennamme vastuullista tulevaisuutta. Kannustava, avoin ja kehittävä toimintakulttuuri auttaa meitä tavoitteidemme saavuttamisessa.

Lapselle Touhula on hänen ikioma paikkansa, jonka tarjoamista rutiineista ja oivalluksista hänen arkensa muodostuu. Touhulassa lapsi voi turvallisesti tutkia maailmaa sekä iloita oppimastaan yhdessä lasten ja tuttujen aikuisten kanssa.

Vanhemmille haluamme tehdä Touhulasta arjen tukikohdan. Yhdessä vanhempien kanssa luomme vahvan perustan, jonka varaan lapsi voi maailmansa rakentaa.

Kunnan kumppani

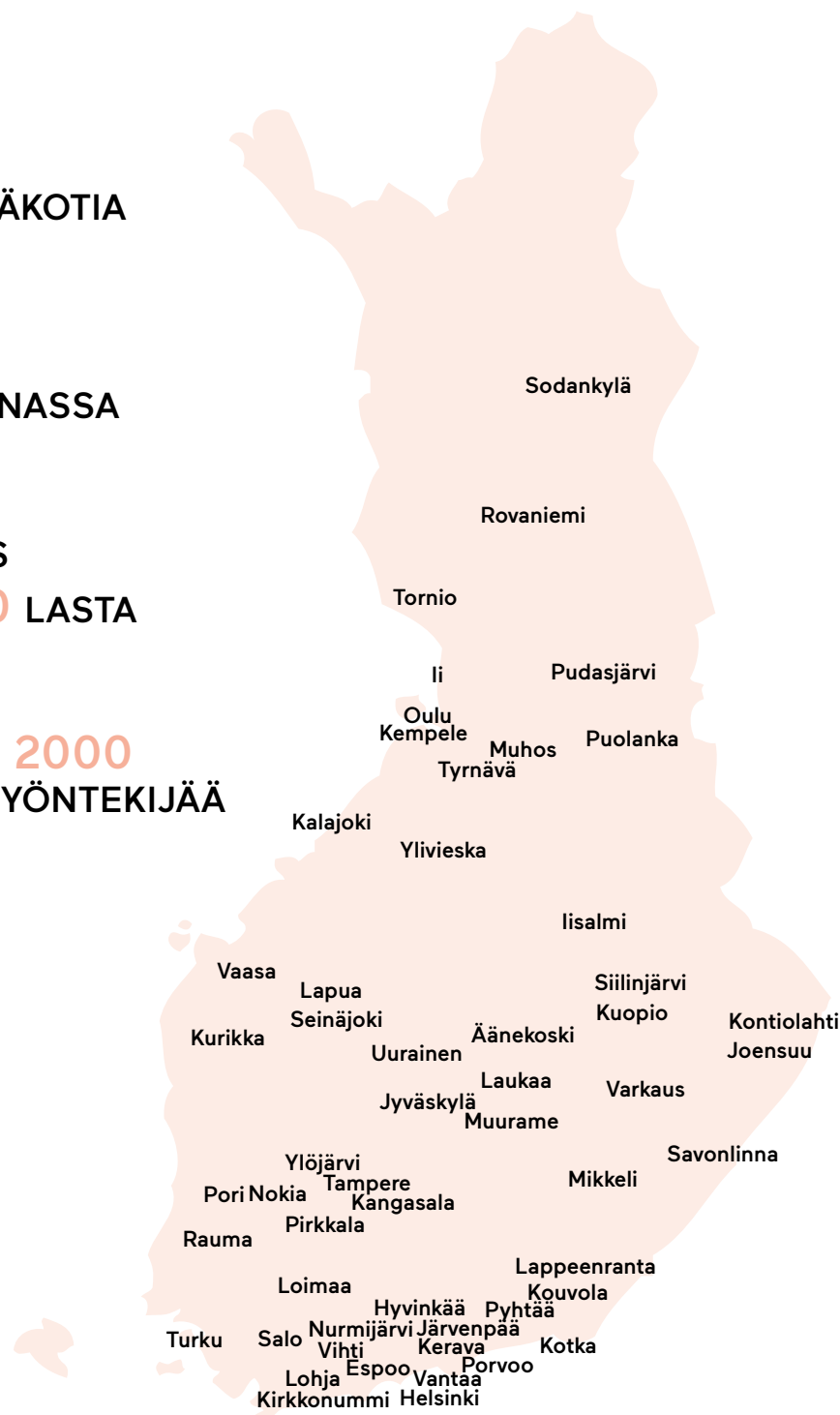
Touhula täydentää kuntien tuottamia varhaiskasvatuspalveluja. Suurin osa Touhulan toiminnasta perustuu palvelusetelimalliin, jonka avulla yksityinen varhaiskasvatus on tasavertaisesti kaikkien lapsiperheiden saatavilla tulotasosta tai perhekoosta riippumatta.

Touhulan kotikaupunki on Oulu. Yritys maksaa veronsa Ouluun ja Suomeen. Touhulan henkilöstö maksaa veronsa asuinpaikkakunnalleen.

Touhulan omistuspohja

Touhulan pääomistaja on pohjoismainen pääomasijoitusyhtiö EQT. Touhulan yrityssaneerauksen myötä vähemmistöomistajiksi kesällä 2020 mukaan liittyivät OP ja Ilmarinen.

EQT on vastuullinen ja pitkäjänteinen omistaja, joka on sitoutunut omistamiensa yhtiöiden kehittämiseen laajaa neuvonantajien verkostoaan hyödyntäen. EQT:n missio on säilynyt vuosikymmenten ajan samana – EQT sijoittaa hyviin yhtiöihin auttaakseen niitä kehittymään erinomaisiksi ja vastuullisiksi yrityksiksi.



Arvot

Hyvinvointi

”Kun leikkii jonkun kanssa ja on kivaa”

-Jenna 5 v.

Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi ovat onnellisen lapsuuden ja hyvän työyhteisön keskiössä. Jokaisen oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun ovat meille kunnia-asioita. Näiden toteutuminen arjessa on meidän kaikkien touhulalaisten vastuulla. Sitoudumme työssämme suunnittelemaan ja toteuttamaan hyvin sujuvaa arkea. Lasten ja henkilöstön pysyvät ja luottamukselliset vuorovaikutussuhteet, aktiivinen liikkuminen ja terveellinen ruoka ovat päiväkotiemme arjen perusta.

Avoimuus

”Jotain kun avaa niin on auki”

-Viivi 4 v.

Avoimuus tarkoittaa meille sitä, että puhumme asioista suoraan ja reilusti. Meillä vuorovaikutus on myönteistä ja rakentavaa. Jokainen keskustelu on mahdollisuus rakentaa luottamusta, oli kyse sitten viesteistä lapsille, vanhemmille tai työntekijältä toiselle. Hyvä kommunikaatio on aina kaksisuuntaista, ja usein kuunteleminen on puhumista tärkeämpää. Avoimuus takaa työkalut arjen tilanteiden ratkomiseen ja rohkeutta yhteisten arvojen mukaiseen toimintaan.

Vastuullisuus

”Sitä että kaverilla on hyvä mieli”

-Sara 6 v

Perheen pienimpien kasvattajina haluamme tarjota paitsi nykyisille, myös tuleville sukupolville mahdollisuudet hyvään elämään. Sitoudumme sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestäväan kehitykseen ja vastuullisuuteen. Toteutamme arjessamme kestäväan kehityksen periaatteita, jotka näkyvät kohtaamisissamme lasten ja vanhempien kanssa, keskinäisessä työssämme sekä siinä, miten kohtelemme ympäristöämme.

Oppimisen ilo

”On oppinut jotain uutta ja on siitä iloinen”

-Joel 5 v.

Oppimisen ilo tarkoittaa paitsi isoja oivalluksia, myös arjen pieniä hetkiä. Oppiminen tapahtuu kysyen ja kokeillen, ja näkyy kiitoksina ja kannustuksina. Lapsi on oman uteliaisuutensa asiantuntija, ja aikuisen tehtävänä on ohjata häntä oppimisen polulla. Annamme lapselle tilaa osallistua, keksiä ja kehittyä, sekä myös erehtyä ja yrittää uudelleen. Me Touhulassa tunnemme oppimisen iloa myös kehittyessämme ammatillisesti. Sitoudumme oman työmme ja osaamisemme kehittämiseen.

Lupaamme, että Touhulassa

1. Liikumme vähintään kaksi tuntia päivässä.

Hyvinvoinnin perustana on liikunnallinen elämäntapa ja terveellinen ravinto. Päivittäinen liikkuminen muodostuu sekä ohjatusta liikunnasta että lasten oma-aloitteisesta liikkumisesta. Lapsi saa harjoitella päivittäin liikkumis-, tasapaino- ja välineenkäsittelytaitoja sekä pysähtymistä ja rentoutumista. Samalla tuetaan lapsen itsesääätelytaitojen kehittymistä, kun toiminnan aktiivisuustaso vaihtelee päivän aikana.

2. Kokoonnumme kuukausittain vanhempainkahveille.

Huoltajille annetaan mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen kehittämiseen ja arviointiin. Huoltajat kohdataan päivittäin arvostavasti ja heidän kanssaan vaihdetaan kuulumiset lasten päivästä kertoen lapsen oppimisesta, vertaissuhteista, kaveri- ja tunnetaitojen kehittymisestä sekä kiinnostuksen kohteista. Avoin ja luottamuksellinen yhteistyö lapsen varhaiskasvatusta toteuttaessa on tärkeää. Korona-aikana kuukausittaiset tapaamiset hoidetaan etäyhteyksin ja takeaway -kahveina.

3. Retkeilemme vastuullisesti lähiympäristössämme viikoittain.

Retkeilyn tavoitteena on herättää lapsen kiinnostus havainnoimaan ja tutkimaan sekä luontoa että rakennettua ympäristöä osana elinpiiriään. Retkeily vahvistaa lasten luontoyhteyttä, vastuullista toimimista ja ohjaa heitä kohti kestävää elämäntapaa.

4. Tutustumme kirjallisuuteen päivittäin.

Lukuhetket ovat tärkeitä vuorovaikutushetkiä kasvattajan ja lapsen välillä. Satujen, tarinoiden ja lasten tietokirjallisuuden avulla voidaan käsitellä mitä tahansa lapsia kiinnostavaa teemaa.

Sadutuksen kautta osoitamme lapselle, että hänen kertomallaan on merkitystä ja kasvattajat ovat kiinnostuneita hänestä. Tarinankerrontaa ja sadutusta voidaan rikastaa kuvia käyttäen. Näin kerronta yhdistää puhuvia ja puhumattomia lapsia, vahvistaa ryhmään kuulumisen tunnetta sekä kykyä toimia vuorovaikutuksessa toisten kanssa.



Laatutyö Touhulassa

Touhulassa toiminnan laatua tarkastellaan laatukolmion avulla. Laadukkaan toiminnan edellytyksenä ovat hyvä johtaminen ja henkilöstökokemus. Lapsen oppimista ja hyvinvointia edistävä pedagoginen sisältö muodostuu ammattilaisten käsissä. Onnistuakseen työssään päiväkodin johtaja ja henkilöstö tarvitsevat tuekseen vahvaa pedagogista sisältöä ja erinomaisiksi hiottuja toimintamalleja. Näin syntyy luotettava ja turvallinen asiakaskokemus niin lasten, huoltajien kuin kuntakumppanienkin näkökulmasta.



Koronapandemiasta huolimatta Touhulan laatutyö eteni merkittävästi vuoden 2020 aikana. Monet mittarit osoittavat, että sekä henkilöstön että asiakkaiden näkemys Touhulan laadusta on hyvällä tasolla. Laatutyön painopisteenä onkin tukea jatkuvaa kehittymistä ja turvata hyvä perustaso jokaisessa päiväkodissa. Kehittämistyöhön luotiin uusi toimintamalli, jossa alueilla ja päiväko-deilla on suurempi rooli jo heti toiminnan suunnittelun vaiheessa.

Laatutyön ulottuvuudet

Johdonmukainen laadun edistäminen edellyttää, että toiminnan laatua tarkastellaan monipuolisesti eri menetelmillä ja saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Toiminnan laatua tarkastellaan Touhulassa itsearviointina, vertaisarviointina ja ulkoisena arviointina:

- **Itsearviointi** tarkoittaa oman työn tarkastelua, siihen liittyvää riskien hallintaa ja jatkuvaa parantamista.
- **Vertaisarvioinnilla** tarkoitetaan organisaation sisäistä laaduntarkastelua ja palautteita.
- **Ulkoinen arviointi** on ulkopuolisten toimijoiden, asiakkaiden ja sidosryhmien tekemää laadun arviointia.

Nämä kolme eri ulottuvuutta ovat merkityksellisiä ja arvokkaita laadun arvioinnin ja toiminnan kehittämisen kannalta. Tärkeää on tunnistaa toiminnan nykytila hyödyntäen eri menetelmillä tullutta tietoa järjestelmällisessä laadun kehittämisessä organisaation kaikilla tasoilla.

Laadun edistäminen edellyttää kaikkien sitoutumista ja halua olla edistämässä onnellista lapsuutta. Se on pitkäjänteistä ja jatkuvaa toimintaa.

Itsearviointi

- Omavalvonta
- Poikkeamat
- Touhula Rytmin pedagogisen toiminnan arviointi
- Riskien ja vaarojen kartoitus ja toimintaympäristön analyysi

Vertaisarviointi

- Sisäiset auditoinnit
- Henkilöstötyytyväisyyskyselyt ja palautteet

Ulkoinen arviointi

- Sertifiointiauditoinnit
- Kunnan auditoinnit
- AVL:n valvonta ja työsuojelu
- Reunamoedun Kehittävän palautteen observointi
- Asiakaspalautteet

Itsearviointi

Itsearvioinnin menetelmistä keskeisin on omavalvonta. Omavalvonnalla tarkoitetaan Touhulan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, viranomaismääräysten, lupaehtojen ja Touhulan omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Touhulan omavalvonta noudattaa Valviran määräystä.

Omavalvonta on osa päiväkodeissa toteutettavaa jokapäiväistä laatutyötä erityisesti riskienhallinnan ja jatkuvan parantamisen näkökulmista.

Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman tulee olla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, henkilöstö ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti tutustua siihen. Päiväkotikohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä päiväkotien eteisissä.

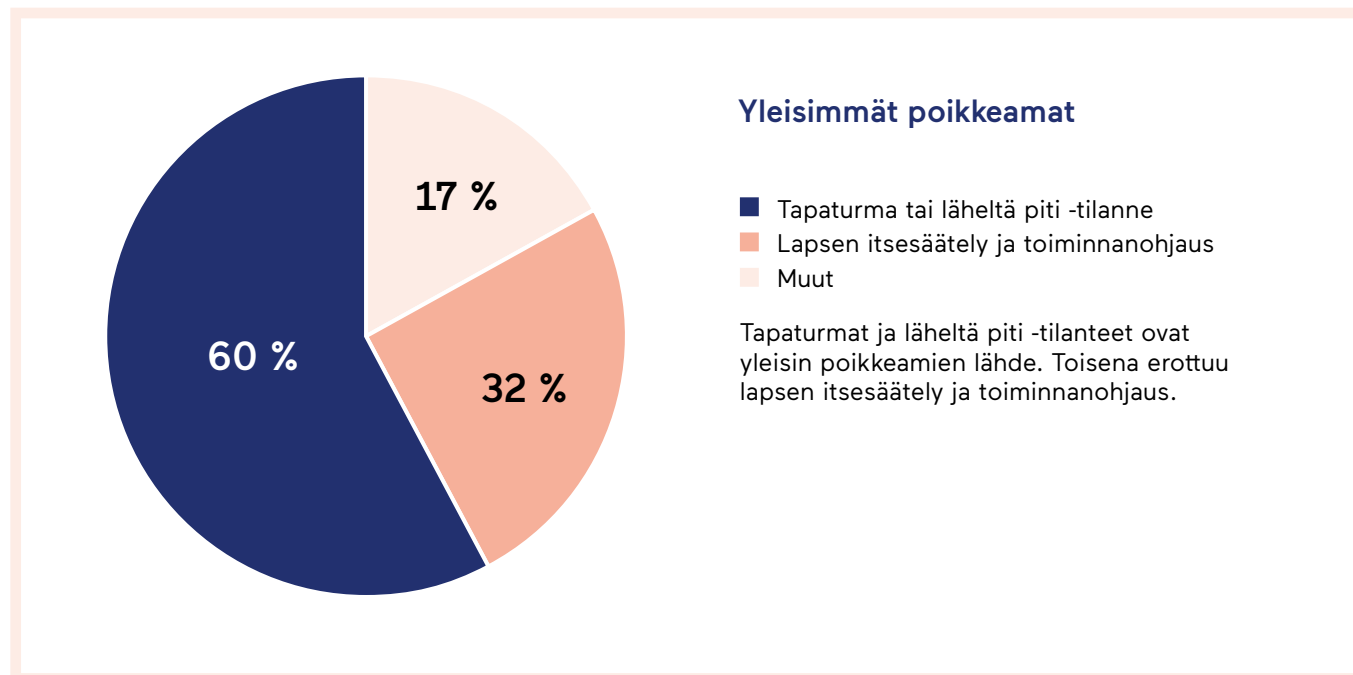
Poikkeamat

Poikkeama tarkoittaa tilannetta, jossa asetettu vaatimus jää täyttymättä. Vaatimus voi perustua Touhulan ohjeistettuun toimintatapaan, lakiin, standardiin tai viranomaismääräykseen. Myös turvallisuuteen liittyvät tapaturmat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan poikkeamina.

Poikkeamien ja palautteiden ilmoittamisen, käsittelyn ja seuraamisen helpottamiseksi Touhulassa on vuonna 2020 otettu käyttöön uusi palaute- ja poikkeamatyökalu, joka mahdollistaa poikkeamien yksinkertaisemman raportoinnin ja käsittelyn.

Päiväkotien henkilöstöä kannustetaan poikkeamien kirjaamiseen, sillä niiden avulla havaitaan kehityskohtia ja ennaltaehkäistään tulevia poikkeamia. Poikkeamat kirjataan Touhulan sähköiseen työkaluun aina, kun toiminta poikkeaa vaatimuksesta.

Poikkeamat sekä niihin liittyvät juurisyyt ja korjaavat toimenpiteet käsitellään yhteisesti päiväkodissa. Päiväkodin johtajan tehtävänä on varmistaa, että sovitut toimenpiteet toteutuvat. Aluejohtaja seuraa poikkeamien



mien tilannetta omalla alueellaan. Johtoryhmä käsittelee poikkeamat kootusti kaksi kertaa vuodessa tai vakavan poikkeaman sattuessa heti poikkeaman tapahduttua.

Riskien ja vaarojen arviointi

Touhulassa analysoidaan vuosittain toimintaympäristöä sidosryhmien tunnistamisen ja toimintaan liittyvien uhkien ja mahdollisuuksien näkökulmista. Lisäksi työturvallisuuslainsäädäntö edellyttää säännöllistä riskien ja vaarojen arviointia työpaikoilla.

Päiväkodin johtaja tekee arvioinnin yhdessä työyhteisön kanssa ja pohtii yhdessä toimenpiteet, joiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

” **Henkilöstöä kannustetaan poikkeamien kirjaamiseen, sillä niiden avulla havaitaan kehityskohtia ja ennaltaehkäistään tulevia poikkeamia.**

Vertaisarviointi

Touhulassa sisäiset auditoinnit toteutetaan vuosittain johtoryhmän ja aluejohtajien hyväksymän auditointisuunnitelman ja -ohjelman mukaisesti. Auditoinnissa haastatellaan päiväkodin johtajaa ja henkilöstöä, tutustutaan toimintaan liittyviin dokumentteihin ja havainnoidaan päiväkodin tiloja ja toimintaa. Auditointi perustuu näyttöön ja olemassa olevaan dokumentaatioon auditointihetkellä.

Päiväkodin johtaja vastaa sisäisessä auditoinnissa esiin tulleiden poikkeamien korjaamiseksi tehtävistä toimenpiteistä. Poikkeamisen lisäksi auditoinnissa tunnistetaan päiväkotien vahvuuksia. Poikkeamat ja vahvuudet kirjataan Touhulassa käytössä olevaan poikkeamatyökaluun.

Sisäiseksi auditoidjaksi voi hakea kuka tahansa touhulainen ja hänet koulutetaan tehtävään.

Sisäiset auditoinnit vuonna 2020

Keväällä 2020 sisäisiä auditointeja ei järjestetty koronatilanteesta johtuen. Syksyllä 2020 Touhulassa auditointiin 29 aluejohdon valitsemaa päiväkotia. Otos on noin 20 % Touhulan päiväkodeista.

Sisäisten auditointien osa-alueet on laadittu laatukolmion pohjalta. Ne ovat:

1. Asiakaskokemus ja viestintä
2. Henkilöstökokemus
3. Pedagoginen toiminta
4. Turvallisuus ja kiinteistö

Jokaisessa 29 päiväkodissa auditointiin kaksi aluejohdon valitsemaa osa-aluetta. Lisäksi jokaisessa päiväkodissa auditointiin ulkoisessa auditoinnissa esille nousseet poikkeamat.



29 AUDITOITUA
PÄIVÄKOTIA



14 KOULUTETTUA
AUDITOIJAA



Ulkoinen arviointi

Touhulalle myönnettyjen ISO 9001 ja ISO 14001 sertifikaattien 2. määräaikaisauditointi siirtyi syksystä 2020 tammikuuhun 2021 koronatilanteen vuoksi. Siirrolla haluttiin varmistaa, että auditoija pystyi kiertämään valitsemaansa päiväkodit auditointiohjelman mukaisesti.

Ulkoiseen auditointiin osallistuu auditoijan lisäksi päiväkodin johtaja, päiväkodin henkilöstöä ja alueen palvelupäällikkö tai aluejohtaja. Hallinnon vuositaiseen auditointiin osallistuu johtoryhmä sekä aluejohtoa ja tukipalveluiden henkilöstöä auditoinnin painopistealueet huomioiden.

Toisessa määräaikaisauditoinnissa todettiin neljä poikkeamaa, jotka korjattiin päiväkodeissa välittömästi. Touhula-tasoinen suunnitelma poikkeamien korjaamiseksi ja uusiutumisen ehkäisemiseksi laaditaan huhtikuun loppuun mennessä.

Sertifikaatit on myöntänyt Bureau Veritas Certification Finland ja sertifikaatit kattavat kaikkien päiväkotien Touhula-päiväkotien varhaiskasvatus- ja esiopetuspalvelut.

Kunnat ja aluehallintoviranomainen

Kunnat valvovat yksityistä varhaiskasvatusta. Kuntien viranomaiset tekevät säännöllisesti ohjaus- ja valvontakäyntejä Touhuloihin joko etukäteen sovitun aikataulun mukaan tai pistokokein.

Aluehallintoviranomainen on laatinut kunnille vuoden 2020 alusta voimaan tulleen valvontaohjelman varmistamaan valtakunnallisesti tasalaatuisen valvonnan. Tarvittaessa aluehallintoviranomainen tekee kantelun perusteella päiväkodin toiminnasta selvityspyynnön.

Vuonna 2020 Touhulasta tehtiin seitsemän selvityspyyntöä, joista neljässä ei ollut huomautettavaa. Kolmesta selvityspyynnöstä ei ole tullut vielä päätöstä. Lisäksi Valvira teki kevään 2020 yt-neuvotteluihin perustuen yhden koko Touhulaa koskevan selvityspyynnön asiakasturvallisuuteen ja lapsilähtöiseen toimintaan liittyen. Valvira ei todennut Touhulan toiminnassa huomautettavaa.

Avin työsuojelun vastuualueiden työsuojeluviranomaiset valvovat päiväkotien työn turvallisuutta ja terveellisyttä säännöllisillä työsuojelutarkastuksilla. Tarkastuskäynneillä keskitytään alakohtaisiin turvallisuusriskeihin, kuormittumisen hallintaan ja työsuhteen vähimmäisehtoihin. Työsuojelupäällikön johdolla Touhulan työsuojelutoimikunta käsittelee tarkastuskertomuksista nousevia yleisiä kehitystarpeita, jotka vaativat esimerkiksi päiväkotien ohjeistamista tai henkilöstön kouluttamista.

Vuonna 2020 avi teki työsuojelutarkastuksen kolmeen päiväkotiin koronavirukseen liittyvän vaarojen arvioinnin selvittämiseksi. Työsuojelutarkastusten perusteella työnantajan tekemä vaarojen arviointi ja selvitys oli ajantasainen eikä toiminnassa ollut huomautettavaa.

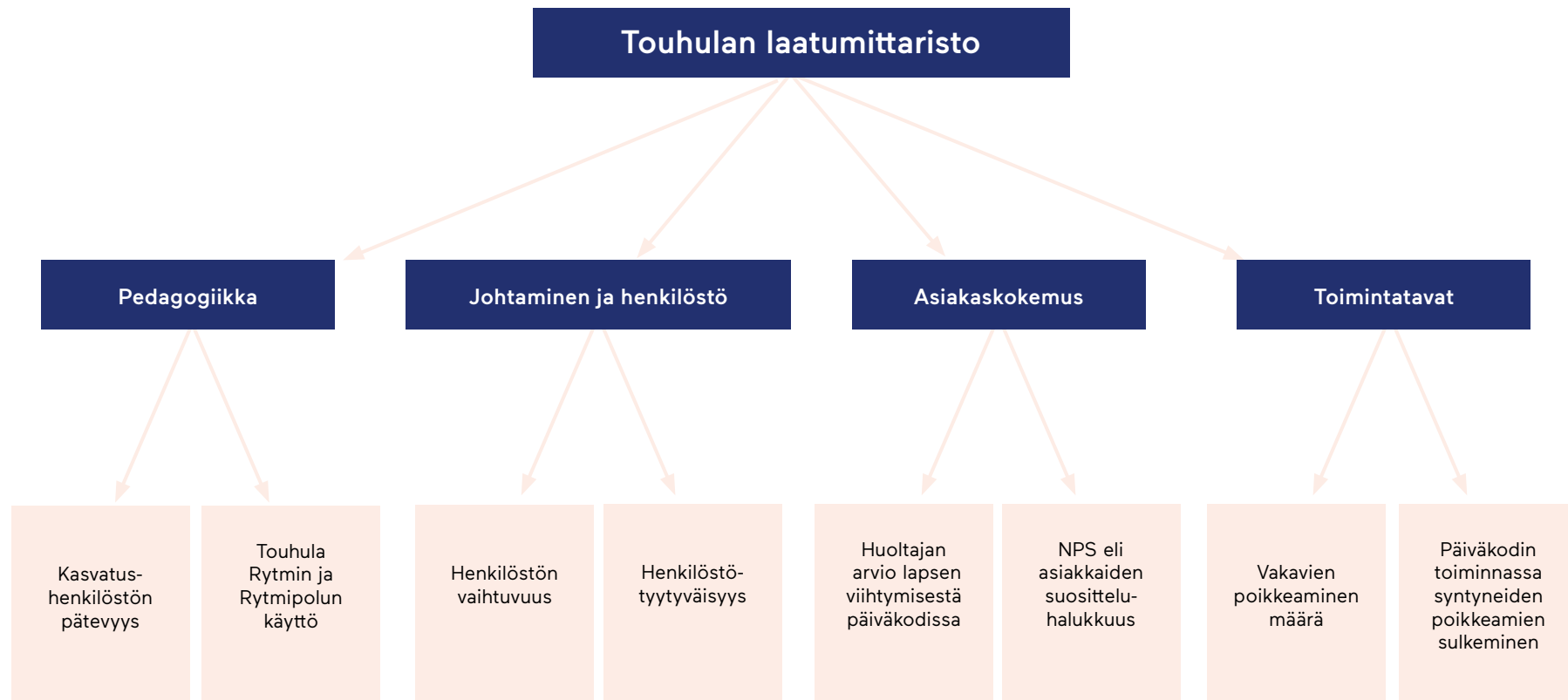


Laadun mittaaminen

Varhaiskasvatuksen laatutyössä keskeistä on asiakaskokemuksen vahvistaminen niin lapsen, huoltajien kuin kuntakumppaneidenkin näkökulmasta. Tietoa laadun kehittämiseksi syntyy monia eri reittejä pitkin kuten edellä on kuvattu.

Mittattavan tiedon tuottaminen ja seuraaminen toiminnan laatuun vaikuttavista asioista ja laadun edistymisestä on tärkeää. Tätä varten Touhulassa on kehitetty edelleen vuoden 2020 aikana laatumittaristoa, jonka avulla mitataan laatukolmion eri osa-alueiden toteutumista ja seurataan niissä tapahtuvia muutoksia päiväkodeittain, kunnittain, alueellisesti ja valtakunnallisesti sekä päiväkodin toimintavuosien perusteella. Mittariston komponentit ovat nyt koossa ja lähes kaikkiin niistä on saatu jo ensimmäiset arvot. Vuoden 2021 aikana varmistetaan osakomponenttien säännöllisen päivittämisen aikavälit ja suunnitellaan, miten laatumittaristoa pystytään hyödyntämään monipuolisesti toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

” Laatyössä keskeistä on asiakaskokemuksen vahvistaminen niin lapsen, huoltajien kuin kuntienkin näkökulmasta.



Touhulan pedagogiset työkalut ja pedagogisen toiminnan arviointi

Touhulan pedagogisten toimintamallien kehittämistyö on jatkunut yhteistyössä päiväkotien kanssa. Päiväkotien pedagogista työkalupakkia on vahvistettu kahden viime vuoden aikana intensiivisesti vastaamaan varhaiskasvatukselle asetettuja tavoitteita ja tukemaan päiväkotien henkilöstöä työssään. Kuntien paikallisten varhaiskasvatussuunnitelmien lisäksi on tärkeää luoda Touhulan omaa pedagogista toimintakulttuuria vahvistamaan henkilöstön ammatillista kehittymistä ja pedagogiikan johtamista.

Keskeisimpinä Touhula Rytmien pedagogisina työkaluina toimivat lapsen varhaiskasvatussuunnitelma, ryhmäsuunnitelma, Rytmipolku ja Rytmien pedagoginen vuosisuunnitelma. Vuoden 2020 erityisenä kehittämiskohteena oli ryhmäsuunnitelman kehittäminen palvelemaan paremmin kasvattajatiimin pedagogista työtä. Touhula Rytmien pedagogisen vuosisuunnitelman painopisteiksi määriteltiin arviointien tulosten pohjalta toimintavuodelle 2020–2021 kunnioittava kohtaaminen, kaveri- ja tunnetaidot, leikki ja vahvuudet.

Lisäksi Touhulassa on erilliset suunnitelmat peruspedagogiikkaan, yhteistyöhön erityisopettajan kanssa, kaveritaitojen tukemiseen, puheen- ja kielenkehitykseen ja kehotunnekasvatukseen.

” Touhula Rytmien painopistealueita ovat toimintavuonna 2020-2021 kunnioittava kohtaaminen, kaveri- ja tunnetaidot, leikki ja vahvuudet.



KotiTouhula – etävarhaiskasvatusta poikkeusoloissa

Maalikuussa 2020 poikkeusolot tyhjensivät päiväkodit ja yli 70 prosenttia varhaiskasvatuksessa olleista lapsista siirtyi valtioneuvoston suosituksesta kotihoitoon.

Touhulan päiväkodeissa uudet olosuhteet käynnistivät ko-keilun, jossa kotoa otettiin etäyhteys päiväkotiin videopuhelun kautta. Näin päiväkodista tutut kaverit ja rutiinit saapuvat olohuoneeseen kerran päivässä.

– Mediassa päiväkodista puhuttiin poikkeusolojen aikana lähinnä hoitopaikkana. Varhaiskasvatus on kuitenkin pedagogista ja tavoitteellista toimintaa, johon jokaisella lapsella on oikeus. KotiTouhulan kautta ylläpidimme lasten kaverisuhteita ja sosiaalisia kontakteja, Touhulan laatu- ja varhaiskasvatusjohtaja **Elina Weckström** kertoo.

Kevään aikana Touhula-päiväkodit järjestivät lapsille päivittäin noin 30 minuutin mittaisia KotiTouhula-tuokioita. Tuokiot sisälsivät muun muassa keskusteluja, unika-
verin esittelyä, satujen lukemista, musisointia, jumppaa ja erilaisia leikkejä.

Tuokioita järjestettiin huhti-toukokuussa 171 päiväkodissa yhteensä 3970 kertaa. Osallistumiskertoja näihin KotiTouhula-tuokioihin oli yhteensä 33 745.

Touhuvinkkejä ja puuhakassi

KotiTouhula-kokonaisuuteen kuului myös kerran viikossa jaetut Touhuvinkit. Ne sisälsivät erilaisia ideoita touhuista, joita voi toteuttaa kotona lasten kanssa päivän aikana tai illalla vanhempien etätyöpäivän päätyttyä, kun harrastuksetkin olivat tauolla.

Jokaiselle Touhulan päiväkodissa olleelle lapselle tilattiin myös puuhakassi, joka saapui perheille huhtikuun lopussa. Kassi sisälsi askarteluvälineitä, tehtäviä ja pelejä ohjeineen, joita hyödynnettiin myös KotiTouhula-tuokioissa.

– KotiTouhula-toiminta on kokonaisuudessaan suunniteltu niin, että se oli varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaista ja noudatteli Touhulan pedagogista vuosisuunnitelmaa. Päiväkodeissa myös aktiivisesti ideoitii tapoja, joilla päiväkodissa aloitetut projektit saatiin jatkumaan vielä kotioloissa, Weckström kertoo.



Pedagogisen toiminnan arviointi

Varhaiskasvatuksen järjestäjällä on lakisääteinen velvollisuus arvioida toimintaansa. Touhulassa toteutettava pedagogisen toiminnan arviointi pohjautuu Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen Karvin laatimiin laatuindikaattoreihin.

Touhula Rytmin arviointi

Touhulan päiväkodeissa arviointi tehdään tiimeittäin kolme kertaa vuodessa Rytmin jakson vaihtuessa sähköiselle lomakkeelle. Touko-kesäkuussa 2020 arviointi jätettiin väliin koronan aiheuttamien muutostilanteiden vuoksi. Sen sijaan henkilöstö arvioi poikkeusoloihin luodun KotiTouhulan toteutumista.

Syksystä 2020 alkaen tiimit ovat määritelleet arvioinnin yhteydessä havaintojensa perusteella omalle pedagogiselle toiminnalleen yhden konkreettisen kehittämistavoitteen. Tiimi arvioi tavoitteen toteutumista seuraavan pedagogisen toiminnan arvioinnin yhteydessä. Päiväkodin peda-palaverissa käydään keskustelua tiimien tekemästä arvioinnista ja itselleen asettamista tavoitteista.

Pedagogisen toiminnan arvioinnin tuloksia tarkastellaan tiimeittäin, päiväkodeittain, alueellisesti ja valtakunnallisesti yhdessä Reunamoedun Kehittävän palautteen tulosten kanssa.

Kehittävä palaute

Kehittävä palaute on Reunamo Education Researchin kehittämä tutkimusmenetelmä, joka on luotu varhaiskasvatuksen laadun mittaamiseen ja kehittämiseen.

Menetelmässä varhaiskasvatuksen laatua tarkastellaan ensisijaisesti lapsen oppimisen, emootioiden, sosiaalisten suhteiden ja liikkumisen näkökulmasta. Menetelmä perustuu satunnaisotannalla valittuihin päiväkoteihin ja tutkimusluvan saaneiden lasten havainnointiin. Havainnoinnin lisäksi menetelmään kuuluu kasvattajatiimin tekemät arvioinnit oppimisympäristöstä ja lasten toiminnasta sekä päiväkodin johtajan tekemä

johtamisen arviointi.

Vuoden 2020 alusta Kehittävän palautteen observointeja tekivät Reunamon kouluttamat Touhulan omat ja Reunamon observoijat. Observoinnit toteutettiin 13 Reunamon arpomassa päiväkodissa.

Tuloksista syntyneitä keskiarvoja verrattiin vuoden 2019 tuloksiin ja valtakunnalliseen aineistoon. Touhulassa tehty kehittämistoimenpiteet tuettuun leikkiin ja aikuisen läsnäoloon lasten toiminnassa näkyivät tuloksissa. Toisaalta fyysinen ja ryhmässä tapahtuva toiminta olivat hieman vähentyneet edellisestä vuodesta.

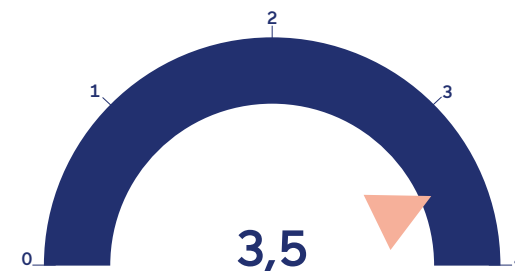
Keskeiseksi kehittämiskohteeksi tulosten perusteella nousi päiväkotien henkilöstön perustehtävän kirkastaminen ja opettajien sak-työajan johtaminen.

Pedagogista puhetta organisaation eri tasoille

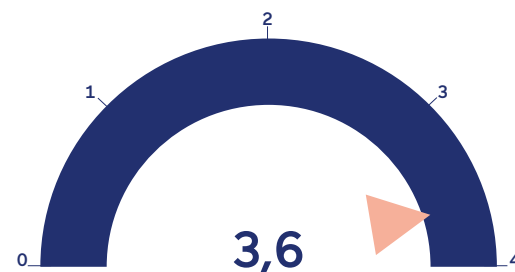
Tulosten pohjalta kehitettiin ryhmien, päiväkotien ja koko Touhulan pedagogista toimintaa sekä järjestettiin henkilöstön osaamista vahvistavia koulutuksia. Osaamisen kehittymistä tuettiin Teams-koulutuksilla, päiväkotikohtaisilla työilloilla ja kannustamalla päiväkodin johtajia ja henkilöstöä osallistumaan yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien järjestämiin koulutuksiin.

Rytmin pedagogisen toiminnan arvioinnin ja Reunamon kehittävän palautteen tulosten pohjalta peruspedagogiikan vahvistamiseen luotiin toimintamalli, jossa pedagogista puhetta lisätään kaikilla organisaation tasoilla. Erityisesti päiväkodeissa varataan viikkopalaveriin aikaa yhteiselle toiminnan pedagogiselle sanoittamiselle. Varhaiskasvatuksen erityisopettajien roolia päiväkodeissa on vahvistettu, ja he ovat kehittäneet toimintamalleja veo-yhteistyöhön ja peruspedagogiikkaan.

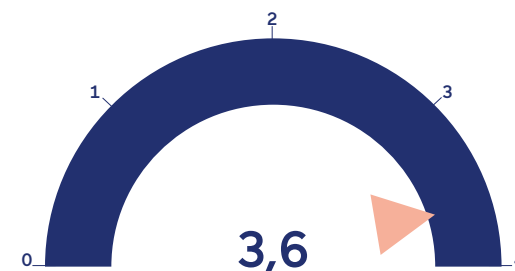
Touhula Rytmin pedagogisen toiminnan arviointi tehdään tiimeittäin kolme kertaa vuodessa. Marras-joulukuussa 2020 arviointiin vastasi 341 tiimiä 108 päiväkodista.



Pienryhmätoiminta toteutui aamupäivisin



Lasten kiinnostuksen kohteet huomioitiin toiminnassa



Kaikki lapset harjoittelivat omien tarpeiden ja tunteiden ilmaisua

Ympäristökasvatus ja kestävä kehitys

Touhula haluaa tarjota lapsille ja heidän perheilleen mahdollisuudet hyvään elämään nyt ja tulevaisuudessa. Päiväkodeissa tuetaan ja noudatetaan kestävä kehityksen mukaisia arvoja ja toimintatapoja. Toiminnalla pyritään vähentämään ympäristön kuormitusta sekä vahvistamaan yhteisön hyvinvointia. Touhula on sitoutunut toimimaan sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävästi sekä vastuullisesti.

Vihreä sähkö

Kaikissa Touhulan päiväkodeissa käytetään ympäristöystävällisiä peruspuhdistusaineita. Vuoden 2020 aikana otettiin käyttöön Väreän ympäristöystävällisin menetelmin tuotettu vihreä sähkö ja vuoden lopussa Väre toimitti sähköenergiaa 122 päiväkotiin. Loput päiväkodit siirtyvät Väreän sopimuksen piiriin sähkösopimuksia uusittaessa.

Jätehuolto ja kierrätys

Jätehuollon ja kierrätyksen osalta muuttunut ympäristölaki antoi mahdollisuuden kilpailuttaa jätehuollon palvelut ja etsiä yksi valtakunnallinen kumppani toteutukseen. Yhteistyökumppaniksi valikoitui Urbaser. Tavoitteiden asettamisen ja raportoinnin hallinnan kannalta yhteistyö yhden kumppanin kanssa on tärkeää, koska näin pystytään seuraamaan esimerkiksi eri jaelajien määrää ja niiden muutosta sekä asettamaan määriin liittyviä tavoitteita. Jätteen vähentämisessä päiväkodeissa toteutettavalla ympäristökasvatuksella on keskeinen rooli.

Suomen ympäristöopisto Sykli

Ympäristöjärjestelmän vahvistamiseksi joulukuussa 2020 – tammikuussa 2021 Touhula teki yhteistyötä Suomen ympäristöopisto Syklin kanssa. Yhteistyön tavoitteena oli vahvistaa Touhulan ympäristöjärjestelmää tukemaan laadukkaan ja kestävä varhaiskasvatuksen järjestämistä. Työskentely käynnistyi ympäristönäkökohtien tunnistamisella ja jatkuu vuoden 2021 aikana ympäristötavoitteiden ja konkreettisten toimenpiteiden määrittelyllä.

Koulutusta ympäristökasvatukseen

Touhulassa henkilöstön ympäristökasvatusosaamista vahvistetaan myöntämällä koulutusstipendejä ympäristökasvattajan erikoisammattitutkinnon suorittamiseen. Vuoden 2020 aikana järjestettiin myös Luonto toimintaympäristönä -koulutuksia eri puolilla Suomea yhteistyössä Suomen Ladun kanssa. Elokuussa 2021 Touhulassa aloittaa Suomen Ladun Luonnossa kotonaan -ryhmiä.



Johtaminen ja henkilöstökokemus

Touhulan tahtotila ja tavoite on olla varhaiskasvatusalan halutuin työpaikka. Työntekijäkokemuksen vahvistaminen on toimintamme keskiössä.

Touhulassa luodaan henkilöstöä osallistavaa johtamiskulttuuria. Käytännössä päiväkodeissa tehdään koko ajan töitä avoimen vuorovaikutuksen lisäämiseksi ja henkilöstön äänen kuulemiseksi. Palautekanavista esiin nousevien teemojen kautta valitaan kehityskohteita ja päiväkodin johtajat otetaan aktiivisesti mukaan toimintatapojen uudistamiseen.

Työntekijäkokemus ja yrityksen houkuttelevuus työnantajana rakentuvat sisältä päin. Toimiva arki onkin yksi viidestä Touhulan strategisesta painopisteestä – haluamme varmistaa, että päiväkodin johtajalla on riittävästi aikaa oman työnsä tekemiseen.

Vuoden 2020 toimenpiteitä toimivan arjen mahdollistamiseksi olivat muun muassa Touhulan perehdytysmallin luominen, työvuorosuunnittelun ja pienryhmätoiminnan koulutusmallin luonti sekä työhyvinvoinnin johtamisen koulutukset.

Mentoritiimi päiväkodin johtajan tukena

Laadukkaan varhaiskasvatuksen ja sitoutuneen henkilöstön takana on ammattitaitoinen päiväkodin johtaja. Siksi Touhulassa on vahva panostus päiväkodin johtajien tukemiseen, kehittämiseen ja kouluttamiseen.

Touhulan periaatteet johtamistyön kehittämisen taustalla ovat osallistava ja yrityksen arvojen mukainen toiminta sekä päiväkodin johtajan omistajuuden ja vastuunoton vahvistaminen.

Päiväkodin johtajan tukena on vahva johtamisjärjestelmä, johon kuuluvat säännölliset viikkopuhelut, johtamisen Teams-palaverit, kehityskeskustelut sekä hallinnon tukitiimien osaamisen jakaminen. Vuoden 2020 aikana vahvistimme myös alueellisia mentoritiimejä.

Työhyvinvoinnin käsikirja

Vuodelle 2020 Touhulassa asetettiin konkreettiset tavoitteet työhyvinvoinnin johtamiselle ja henkilöstön osallistamiselle. Yrityksen arvoista erityisesti hyvinvointi ja avoimuus ovat ohjanneet tätä työtä.

Keväällä 2020 käynnistettiin työhyvinvoinnin kehittäminen, joka jatkui pitkälle vuoden loppuun saakka, sekä jatkuu jalkautumisen muodossa edelleen vuonna 2021. Syksyllä 2020 valmistui päiväkodin johtajien käyttöön ja henkilöstön nähtäville Työhyvinvoinnin käsikirja, joka kattaa kaikki työterveyden, työkyvyn hallinnan ja hyvinvoinnin tuen toimintamallit Touhulassa.

Työhyvinvoinnin käsikirja koulutettiin jokaiselle Touhulan esimiehelle. Koulutusta syvennettiin vielä työkyvyn varhaiseen tukeen ulkopuolisen kouluttajan toimesta, johon osallistuivat kaikki Touhulan esimiehet.

Tiivistä yhteistyötä työterveyden kanssa

Työterveyden yhteistyötä tiivistettiin ja työterveyspalvelujen käytäntöjä selkeytettiin syksyllä 2020. Tästä konkreettiset toimet ovat olleet työterveyden toimintasuunnitelman päivittäminen käytännönläheisemmäksi sekä esimiesten ja alueellisten työterveystiimien yhteistyön tiivistäminen puolivuositain järjestettävillä työkykyklinikoilla.

Työterveyden ymmärryksen lisääminen Touhulan varhaiskasvatustyön arjesta auttaa työterveyshoitajia ja -lääkäreitä pääsemään paremmin kiinni työkykyhaasteisiin ja niiden ratkomisiin.

Touhula on myös lisännyt ja monipuolistanut henkilöstöetujaan, jotta palauttavan harrastustoiminnan löytäminen olisi jokaiselle työntekijälle helpompaa.

Perehdytys osana sitouttamista

Perehdytys on yksi tehokkaimpia tapoja parantaa työntekijän sitoutumista sekä tukea työhyvinvointia.

Keväällä 2020 Touhulassa lanseerattiin uusi perehdytyksen toimintamalli, joka sisältää kattavan oppaan jokaiselle työntekijälle, niin sijaiselle kuin vakituiselle henkilökunnalle. Oppaan lisäksi käytössä ovat roolikohtaiset perehdytyslistat ja päiväkotien omat perehdytysesitteet. Touhulan perehdytysmalli mahdollistaa työntekijän aktiivisen osallistumisen perehdytyksessä.

Perehdytyksen päätteeksi työntekijän kanssa käydään palautekeskustelu, jossa kootaan ajatukset perehdytyksestä ja määritellään asioita, joihin on tarve syventyä tai palata uudelleen.

Kiertävän kasvattajan toimintamalli

Touhulan päiväkodeissa pyritään siihen, että lyhyelläkin varoitusaajalla päiväkotiin saadaan entuudestaan tuttu sijainen. Tämän tavoitteen tukemiseksi Touhulassa on otettu käyttöön kiertävän kasvattajan toimintamalli.

Kiertävä kasvattaja tekee töitä yhteensä 8–10 lapsiryhmän kanssa ja häntä käytetään vain alle 5 päivän sijaisuuksissa. Toimintamallin avulla sijaiseksi saapuva kiertävä kasvattaja tuntee lapset, työntekijät ja toimintatavat saapuessaan päiväkotiin. Kiertävä kasvattaja pääsee työssään oppimaan erilaisten työyhteisöjen ja päiväkotien parhaita käytäntöjä.

Osaamisen kehittäminen Touhulassa

Päiväkotien työntekijöille Touhulalla on laaja paletti osaamisen kehittämisen vaihtoehtoja. Touhulan sisäisissä Teams-koulutuksissa käsiteltiin vuoden 2020 aikana muun muassa kehotunnekasvatusta, lapsen itsesääätelyä, Touhulan pedagogisia toimintamalleja sekä Touhulassa käytössä olevia järjestelmiä.

Yhteisten sisäisten koulutusten lisäksi jokaisella päiväkodilla on oma koulutusbudjetti. Sen puitteissa päiväkodit voivat tilata omaan osaamistarpeeseen sopivia koulutuksia.

Vuonna 2020 tarjottiin myös valtakunnallisesti mahdollisuutta osallistua Suomen Ladun Luonto toimintaympäristönä -koulutukseen sekä Pedagoginen turvallisuus- ja hyvinvointi -koulutukseen, jonka järjesti Järvenpään seurakuntaopisto.

Touhulan stipendeillä tuetaan tutkintotavoitteisia tai pidempikestoisia täydennyskoulutuksia, kuten ympäristökasvattajan erikoisammattitutkinto- tai liikunnan ammattitutkintokoulutuksia. Vuonna 2019–2020 täydennyskoulutukseen tarkoitettuja stipendejä myönnettiin 16 työntekijälle eli kaikille stipendiä hakeneille.

Varhaiskasvatuksen lastenhoitajasta opettajaksi

Touhula on vuodesta 2020 alkaen kannustanut henkilöstöään opiskelupolussa kohti varhaiskasvatuksen opettajan kelpoisuutta: Touhulassa työskentelevillä varhaiskasvatuksen lastenhoitajilla on mahdollisuus hakea stipendiä kasvatustieteen perusopinnojen suorittamiseen avoimessa yliopistossa. Kasvatustieteen perusopinnot suoritettuaan varhaiskasvatuksen lastenhoitajilla on paremmat mahdollisuudet päästä tutkinto-opiskelijaksi yliopistoon opiskelemaan varhaiskasvatuksen opettajan kelpoisuutta. Vuoden 2020 loppuun mennessä kasvatustieteen perusopinnojen suorittamiseen tarkoitettuja stipendejä on myönnetty 19 työntekijälle.

Alkuvuonna 2021 Touhulassa lanseerattiin ohjelma, jolla kannustetaan varhaiskasvatuksen opettajaksi opiskelevia touhulalaisia työn ohella tapahtuvassa tutkinto-opiskelussa. Jatkossa tutkinto-opiskelijoilla on mahdollisuus saada palkallisia opiskelupäiviä opintojensa suorittamiseen. Lisäksi tutkinto-opiskelijalla on mahdollisuus saada valmistuttuaan stipendi, mikäli työsuhte Touhulassa jatkuu.



Henkilöstökysely

Vuonna 2020 Touhulassa toteutettiin henkilöstökysely kahdesti: maaliskuussa ja marraskuussa. Kyselyihin vastasi yhteensä yli 3000 touhulalaista. Marraskuun kyselyn vastausprosentti saatiin poikkeuksellisen korkeaksi, sillä kuukausipalkkaisten työntekijöiden vastausprosentti oli 80. Kyselyn toteutti Innolink.

Haastavasta ja poikkeuksellisesta vuodesta huolimatta työntekijöiden vastausten keskiarvot paranivat vuoden aikana kaikkien kysymysten osalta.

Positiivisena asiana kyselystä nousee esille erityisesti työntekijöiden suosittelemattomuuden parantuminen: "Suositteletko Touhulaa työnantajana" -kysymyksen keskiarvoksi muodostui marraskuussa 7,1 asteikolla 1–10. Maaliskuussa vastaava luku oli 6,5.

Henkilöstökyselyssä työntekijöitä pyydetään arvioimaan asteikolla 1–5, miten Touhulan arvot (hyvinvointi, avoimuus, vastuullisuus ja oppimisen ilo) ohjaavat päiväkotien toimintaa arjessa. Kysymyksen vastaukseksi muodostui 4,0 marraskuussa 2020.

” Haastavasta ja poikkeuksellisesta vuodesta huolimatta työntekijöiden vastausten keskiarvot paranivat vuoden aikana kaikkien kysymysten osalta.

Mielekästä ja merkityksellistä työtä

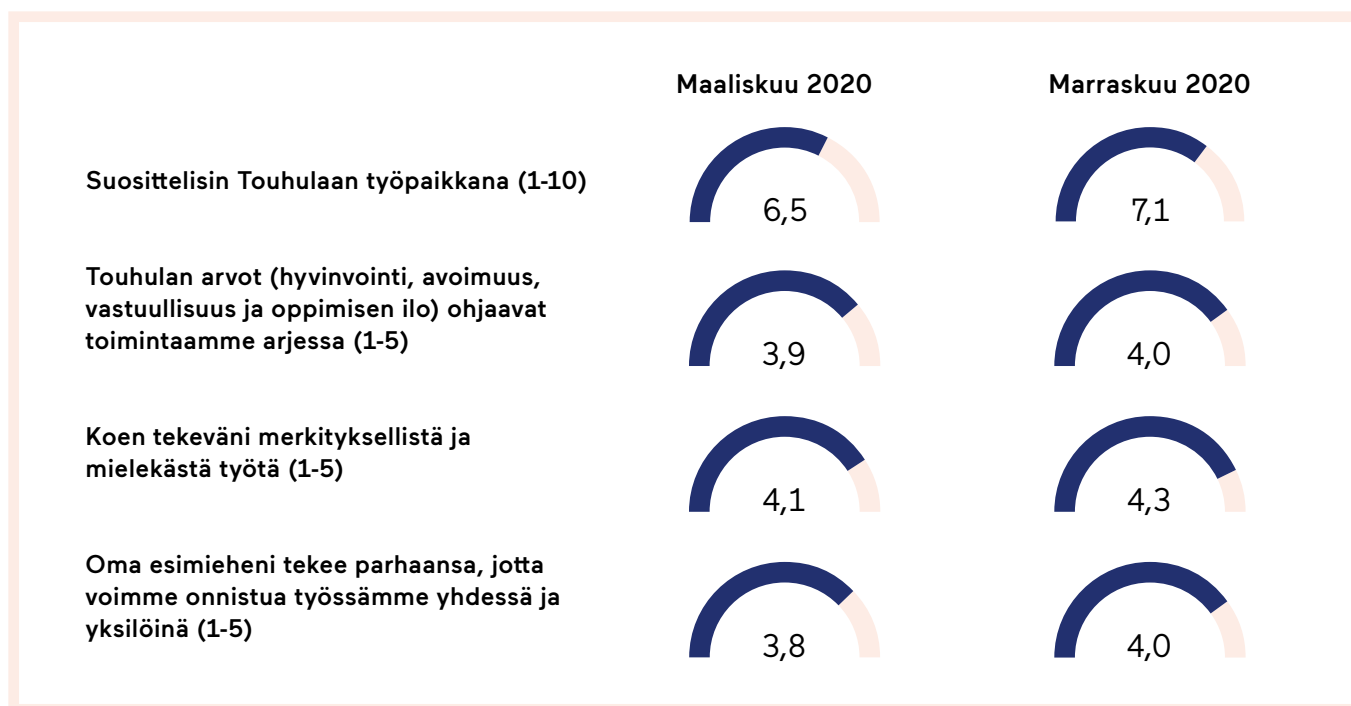
Kyselyn perusteella Touhulan työntekijät kokevat tekevänsä mielekästä ja merkityksellistä työtä. Kyseisen kysymyksen kohdalla vastausten keskiarvoksi muodostui 4,3 ja 84 prosenttia vastaajista antoi arvosanan 4 tai 5.

Työn mielekkyyden lisäksi vastauksissa nousee esiin työn kuormittavuus sekä pula sijaisista:

”Pidän työstäni ja koen että omalla työllä saadaan hyviä asioita aikaan. Toki välillä kiire ja ajoittainen suuri työmäärä hankaloittaa työn tekemistä parhaalla mahdollisella tavalla.”

”Olen onnellinen tehdessäni merkityksellistä työtä. Ja nämä huippu tiimityökaverit omaavat samat arvot, joihin me tiiminä nojaamme huomioiden lasten/perheiden yksilölliset tarpeet. Lapsilähtöinen rauhallinen sekä kodinomainen tunnelma ilman kiirettä on aina tavoite.”

Tulosten perusteella jokainen päiväkoti laati oman työnhyvinvointisuunnitelman. Suunnitelman etenemistä seurataan ennen seuraavaa kyselyä, joka toteutetaan syksyllä 2021.



Touhula Laidunalueen pedagoginen kehitys näkyy vanhemmille

Nurmijärvellä sijaitseva Touhula Laidunalue paransi syksyllä 2020 niin päiväkodin asiakastytyytyväisyyttä kuin myös henkilöstökokemusta harppauksin. Elokuussa päiväkodin johtajana aloitti **Niina Hujanen**, joka kertoo muutoksen olevan päiväkodin sitoutuneen ja ammattitaitoisen henkilökunnan ansiota.

– Uutena johtajana havaitsin heti, että täällä on töissä ihan huippu porukka! Heti kauden aluksi laitimme kuntoon perusasiat, kuten viikko-ohjelman, otimme käyttöön Touhulan pedagogisen vuosisuunnitelman, Touhula Rytmien ja aloitimme säännölliset viikkopalaverit. Sen jälkeen olen antanut työntekijöille vapauden käyttää omaa osaamistaan ja omia vahvuusalueitaan, Niina Hujanen kuvaa.

Hyvä työilmapiiiri sekä työntekijöiden keskinäinen luottamus näkyy asiakkaille asti. Kiitosta on nimitäin tullut niin perheiltä kuin myös Nurmijärven kunnan varhaiskasvatukselta.

– Täällä on rauha tehdä töitä ja se näkyy työntekijöissä. Olemme sitoutuneita ja jokainen antaa parhaan mahdollisen panoksen hommaan. Ilmapiiiri

on täällä tosi hyvä ja kaikki puhaltavat yhteen hilleen, 3–5-vuotiaiden ryhmässä varhaiskasvatuksen opettajana työskentelevä **Nina Lindh** kuvaa.

Touhula Laidunalueen henkilökunnan viihtyvyys näkyy myös syksyllä 2020 toteutetussa henkilöstökyselyssä, johon vastasivat kaikki päiväkodin työntekijät.

Henkilökunnan hyvinvoinnista ja viihtyvyydestä kertovat myös sairauspoissaolot, joita ei ollut joulukuussa 2020 lainkaan. Päiväkodin johtajana Niina Hujanen on myös kehittänyt työvuoroja palvelemaan paremmin päiväkodin käytäntöjä.

– Olemme menneet ison harppauksen eteenpäin. Päiväkodin johtajana Niina luottaa työntekijöihin, antaa mahdollisuuden ja vapauden tehdä. On myös tosi hienoa, miten asiakkailta on saatu positiivista palautetta. Se potkii eteenpäin ja on tärkeää, että tiedämme suunnan olevan oikea, Nina summaa.

”Päiväkodin toimiva arki on yhteistyötä, jossa pedagoginen johtaminen ja onnistunut henkilöstösuunnittelu nivoutuvat yhteen.

Touhula Laidunalueen

- Työyhteisössä on avoin ja turvallinen vuorovaikutus 4,7/5,0
- Lapsilla on hyvä olla meidän päiväkodissamme 4,8/5,0
- Työntekijät kokevat tekevänsä mielekästä ja merkityksellistä työtä 5/5.

Tulokset kerätty syksyn 2020 henkilöstökyselystä.



Asiakastyytyväisyys

Touhula-päiväkodeissa asiakasperheiltä kerätään palautetta kuukausittain. Toimintamalli otettiin käyttöön vuoden 2019 aikana ja vuodelta 2020 saatiin ensimmäistä kertaa koko vuoden tulokset.

Kuukausittainen asiakastyytyväisyyskysely lähetetään vanhemmille jokaisen kuukauden viimeisellä viikolla TouGo-sovelluksen kautta. Vastauksia kertyi vuonna 2020 lähes 12 000, mikä tarkoittaa keskimäärin yli tuhatta vastausta per kuukausi. Kyselyä ei toteutettu heinäkuussa eikä koronaepidemian alkaessa maaliskuussa.

NPS-luku

Kyselyn tärkein seurattava mittari on NPS eli Touhulan päiväkotikohtainen suosittelemisindeksi. Koko Touhulan tason NPS kehittyi vuoteen 2019 verrattuna hienosti ja vuoden 2020 NPS-luku oli 45.

Muut asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset liittyvät lasten viihtymiseen päiväkodissa, päiväkodin viestintään, yhteistyöhön päiväkodin kanssa ja toiminnan kehittymiseen. Myös nämä mittarit pysyivät hyvällä tasolla ja olivat koko Touhulan tasolla arvosanaltaan yli 4,0 vuoden jokaisen kuukauden aikana (asteikko 1–5).

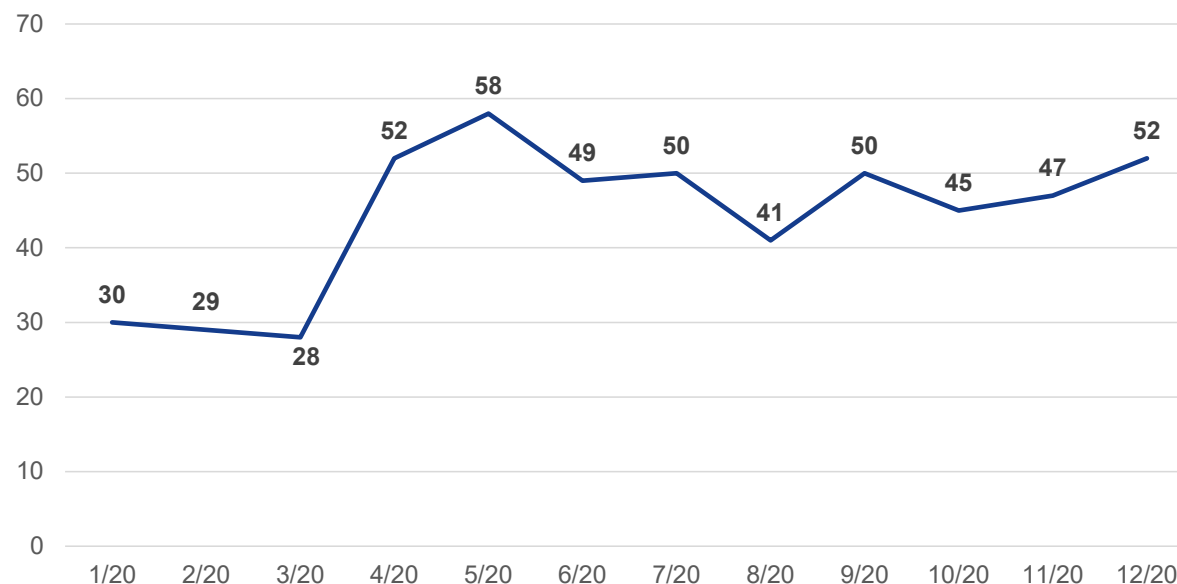
Avoin palaute

Kyselyssä vastaajat voivat jättää myös avointa palautetta päiväkodille. Avoimissa vastauksissa päiväkodit saavat positiivista palautetta erityisesti työntekijöiden ammatitaidosta, korona-ajan sitoutumisesta, monipuolisesta toiminnasta sekä lasten hyvästä viihtymisestä.

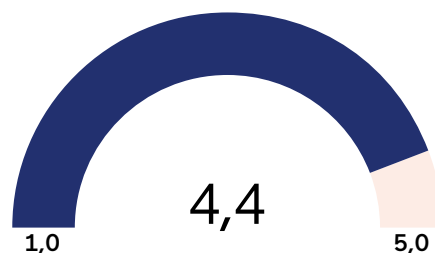
Kehittymistä toivottiin muun muassa työntekijöiden pysyvyydessä ja viestinnän säännöllisyydessä. Ristiriitaisia tunteita asiakkaissa ovat aiheuttaneet korona-ajan säännökset, joista on tullut monenlaista palautetta. Toisaalta monet ovat kiitelleet hyvistä koronatoimenpiteistä ja toiset ovat nähneet varotoimenpiteet liioiteltuina.

Kyselystä koostetaan kuukausittain raportti yksittäisen päiväkodin, alueen ja koko Touhulan tasolla.

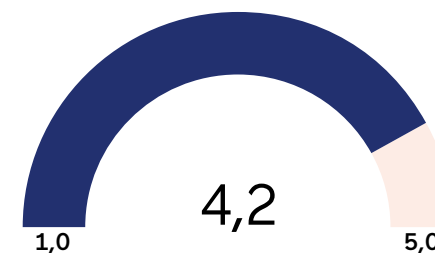
Touhula-päiväkotien NPS-arvon kehitys vuonna 2020



NPS eli Net Promoter Score kuvaa asiakkaiden suosittelemalukkuutta. Menetelmässä vastaajat luokitellaan arvostelijoihin (0–6), neutraaleihin (7–8) ja suosittelijoihin (9–10). NPS-luku saadaan vähentämällä suosittelijoiden osuudesta arvostelijoiden osuus. Asteikko -100 % – 100 %.



Lapseni viihtyy Touhulan päiväkodissa

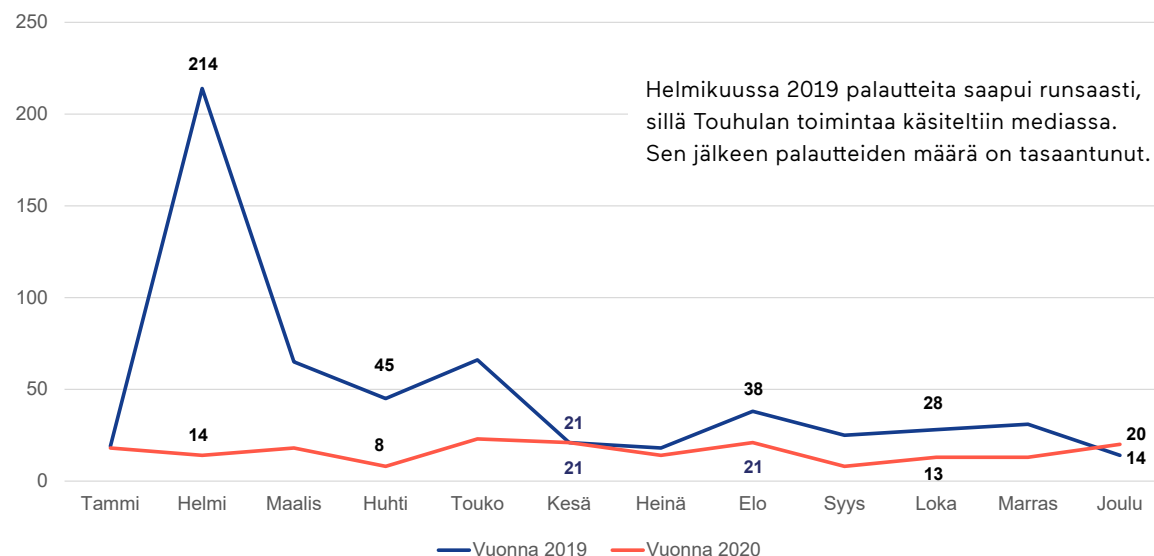


Saan riittävästi tietoa lapsen arjesta

Muu asiakaspalaute

Touhulan asiakkailla ja henkilöstöllä on mahdollisuus antaa palautetta tai tehdä varhaiskasvatuslain mukainen muistutus Touhulan verkkosivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Jokainen Touhulaan saapunut palaute käsitellään. Palautteiden pohjalta kehitetään koko Touhulan sekä yksittäisten päiväkotien toimintaa.

Verkkosivujen kautta saapuneiden palautteiden määrä vuonna 2019 ja 2020



VIESTIKETJU



Touhula

Terveisiä päiväkodista

TouGo

TouGo on Touhulan oma sovellus, joka on suunniteltu hoitoaikojen varaamiseen, lasten läsnäolojen seurantaan sekä päiväkodin ja perheiden väliseen viestintään. Mobiililaitteilla toimivassa TouGo-sovelluksessa kaikki päiväkodin viestit ja ilmoitukset kulkevat aina mukana.

TouGo tukee päiväkodin arjen ja pedagogiikan näkyväksi tekemistä, sillä sovelluksen kautta päiväkodit jakavat kuvia ja kuulumisia perheille. Vuonna 2020 TouGon kehitystä jatkettiin ja nykyisin sinne tallentuvat myös lasten varhaiskasvatussuunnitelmat. Tämä säästää aikaa ja helpottaa varhaiskasvatuksen opettajien arkea, sillä paperien tulostamisesta on pystytty sovelluksen myötä luopumaan.

Sovelluksesta löytyvät myös päiväkodin tapahtumat ja sen kautta varataan aika vasukeskusteluun. Myös äkilliset poissaolot ilmoitetaan TouGon kautta ja lapsen tiedot esimerkiksi allergioista ja sairauksista löytyvät sieltä.



Etusivu



Viestit



Varaukset



Kuvat



Luomassa onnellista lapsuutta
www.touhula.fi