



**TAMPEREEN KAUPUNKI**

# Palvelukykykysely

Kevät 2016

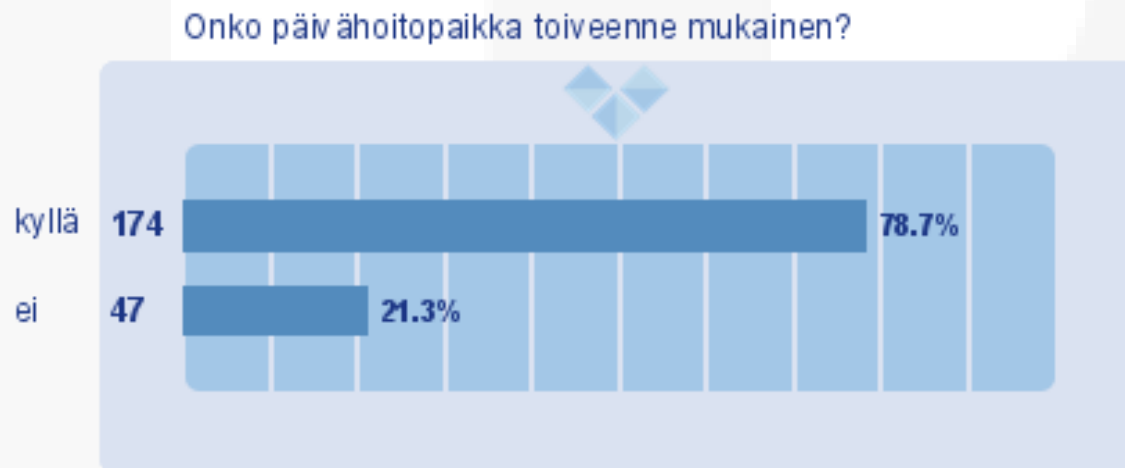


# Päivähoidon palvelukykykysely kevät 2016

- Päivähoidon palvelukykykysely toteutettiin kunnallisessa päivähoidossa toukokuussa 2016 tammi-huhtikuussa päivähoidon aloittaneiden lasten vanhemmille
- Kysely lähetettiin 487 huoltajalle ja kyselyn vastausprosentti oli 44,97 %
- Palvelukykykysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa sekä keväällä että syksyllä päivähoidon aloittaneiden lasten huoltajille
- Kysely mittaa palveluiden saatavuutta, tiedonsaantia sekä päivähoidon aloittamista

# Taustatiedot

- 78,7% oli saanut toiveidensa mukaisen hoitopaikan
- vuonna 2015 vastaava prosentti oli 65.2 % eli prosenttiosuus on noussut 13,5%
- **Palvelusopimuksessa tavoite on 85%**



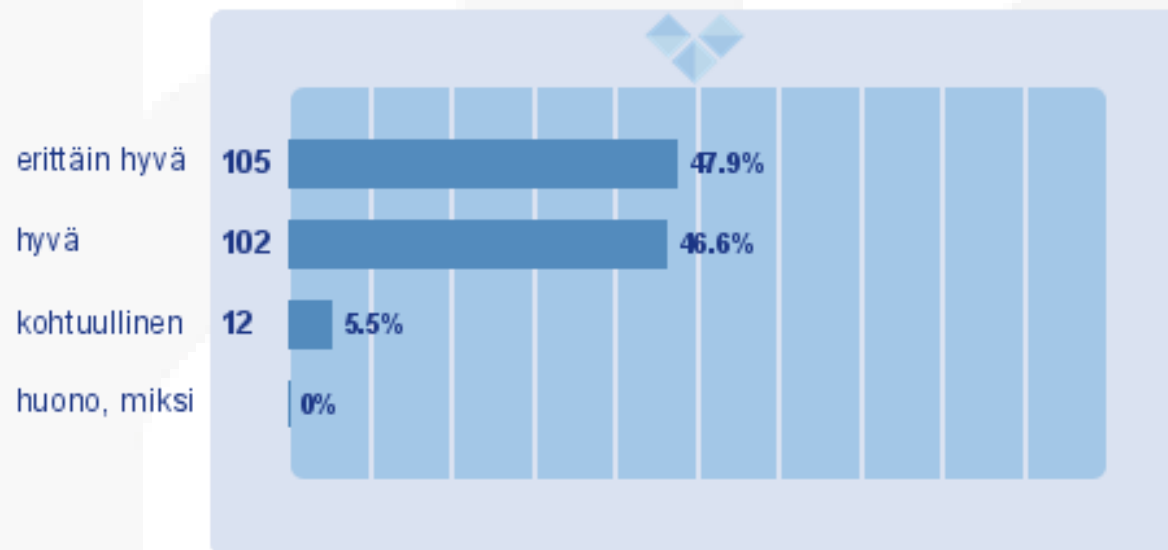
13.5% enemmän  
kuin edellisenä  
vuonna

# Taustatiedot

- 94,5% asiakkaista oli tyytyväisiä lapsen hoitopaikkaan
- vuonna 2015 vastaava luku oli 90,6% eli prosenttiosuus on noussut 3,9 %

Tyytyväisyys  
hoitopaikkaan  
noussut 3,9%

Onko lapsenne päivähoitopaikka:

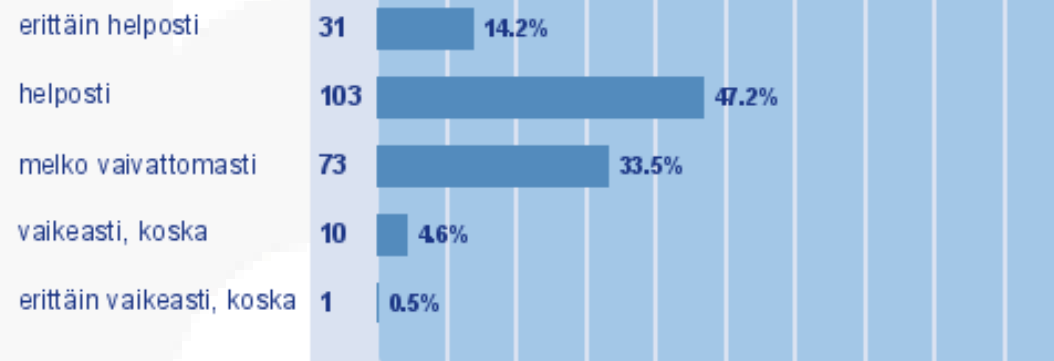


# Tiedon saanti ja palvelu

- 61,4% asiakkaista löysi päivähoitopalveluista tietoa helposti tai erittäin helposti
- vuonna 2015 vastaava luku oli 60,2 %, eli prosenttiosuus on noussut 1,2 %

Tyytyväisyys  
noussut 1,2 %

Löysin tietoa päivähoitopalveluista



# Tiedon saanti ja palvelu

- 81,1% asiakkaista sai riittävästi tietoa ja neuvontaa päivähoitoon liittyviin kysymyksiin
- vuonna 2015 vastaava luku oli 75,5%, eli prosenttiosuus on kasvanut 5,6%

Tiedonsaannin  
riittävyys  
nousut 5,6%

Sain riittävästi tietoa ja neuvontaa päivähoitoon liittyviin kysymyksiin

osittain eri mieltä

20

9.4%

ei samaa mieltä eikä eri mieltä

20

9.4%

osittain samaa mieltä

101

47.6%

täysin samaa mieltä

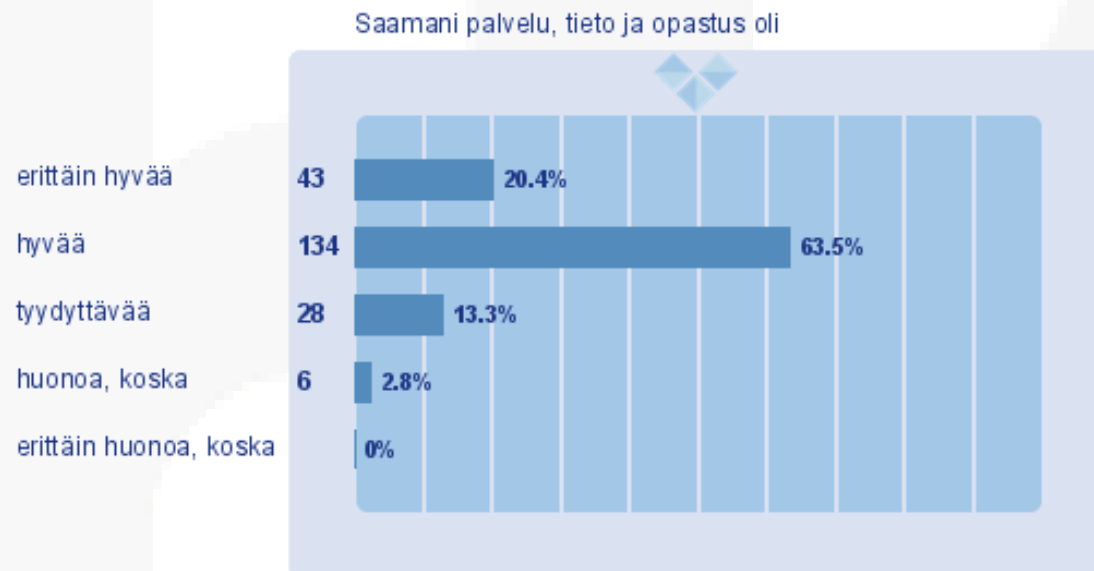
71

33.5%

# Tiedon saanti ja palvelu

- 83,9 % asiakkaista vastasi, että saamani palvelu, tieto ja opastus oli hyvää tai erittäin hyvää
- vuonna 2015 vastaava luku oli 84,7 % eli prosenttiosuus on laskenut 0,8%

Tyytyväisyys  
palveluun ja  
opastukseen  
laskenut 0,8%



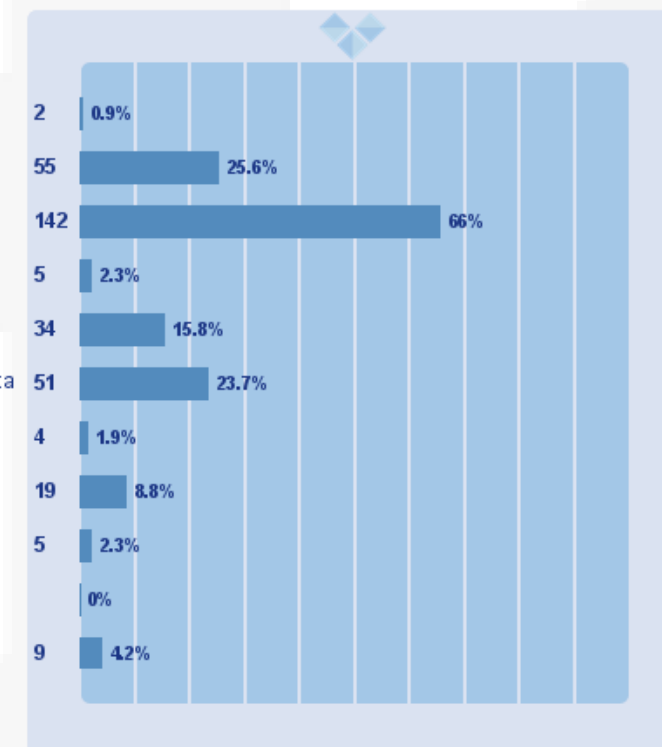
# Tiedon saanti ja palvelu

- Tietoa saatiin eniten internetistä 66%
  - vuonna 2015 vastaava luku oli 70,2%
- Naapurilta, ystävältä tai sukulaiselta 25,6%
  - vuonna 2015 vastaava luku oli 23%
- varhaiskasvatuksen palveluohjauksesta 23,7%
  - vuonna 2015 vastaava luku oli 18,8%

Palveluohjauksen osuus nousut 4,9%

sanomalehdestä  
naapurilta, ystävältä tai sukulaiselta  
internetistä  
neuvolasta  
päiväkodista  
varhaiskasvatuksen palveluohjauksesta  
sosiaalinen media  
puhelimitse  
sähköposti  
chatin välityksellä  
muualta, mistä

Mistä saitte tietoa päivähoitosta?





# Tiedon saanti ja palvelu

- 46,4% asiakkaista sai tietoa varhaiskasvatuksen palveluohjauksesta puhelimitse
  - 26,5% asiakkaista sai tietoa sähköpostilla
- (ei vertailutietoa vuodelta 2015)

puhelimitse

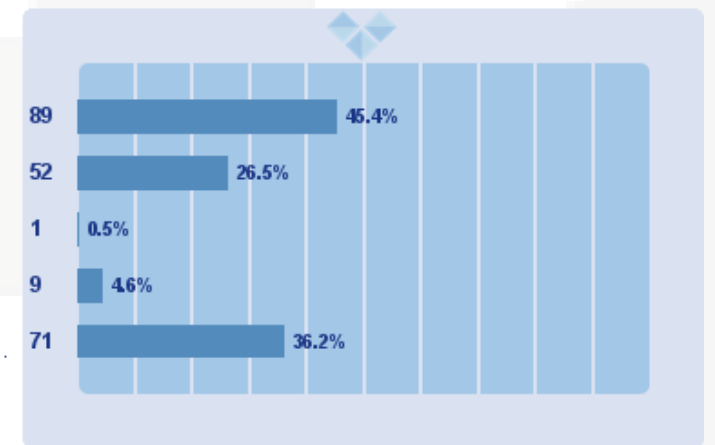
sähköpostitse

chatin välityksellä

Muuten, miten?

sain tietoa muuten kuin varhaiskasvatuksen palveluohjauksen...

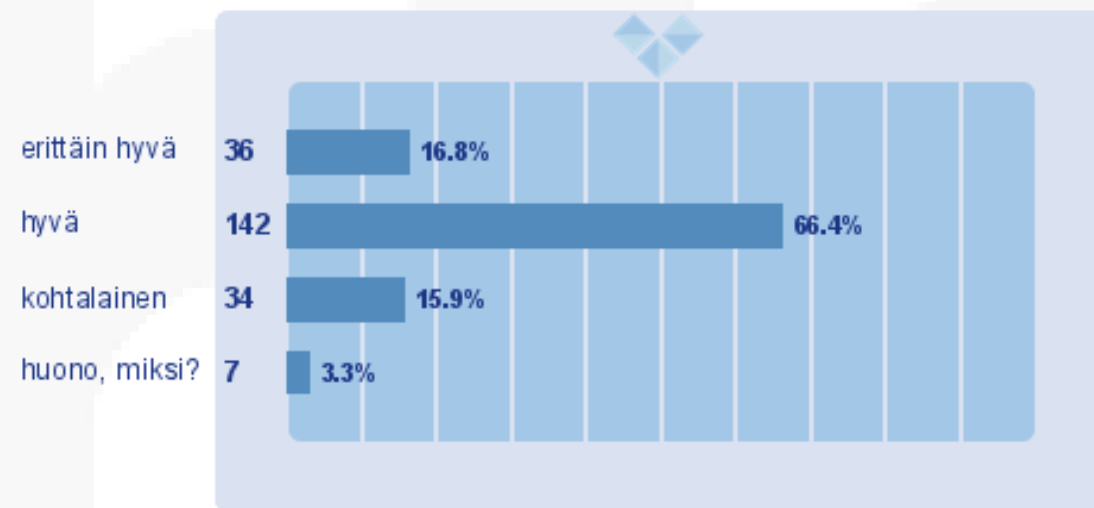
Sain tietoa päivähoidosta kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjauksen kautta:



# Tiedon saanti ja palvelu

- 83,2 % asiakkaista antaa arvosanan hyvä tai erittäin hyvä tiedon saannista ja palvelusta (ei vertailutietoa vuodelta 2015)

Minkä arvosanan antaisitte Tampereen päivähoitolle tiedon saannista ja palvelusta?

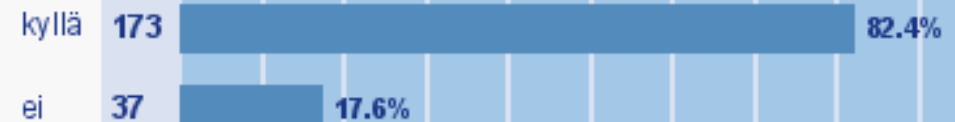


# Päivähoidon aloittaminen

- 82,4% asiakkaista tehtiin hoitosopimus
- vuonna 2015 vastaava luku oli 92% eli prosenttiosuus on laskenut 9,6%

Prosenttiosuus  
laskenut 9,6%

Teimme yhdessä päivähoiton työntekijän kanssa lapsemme hoitosopimuksen.



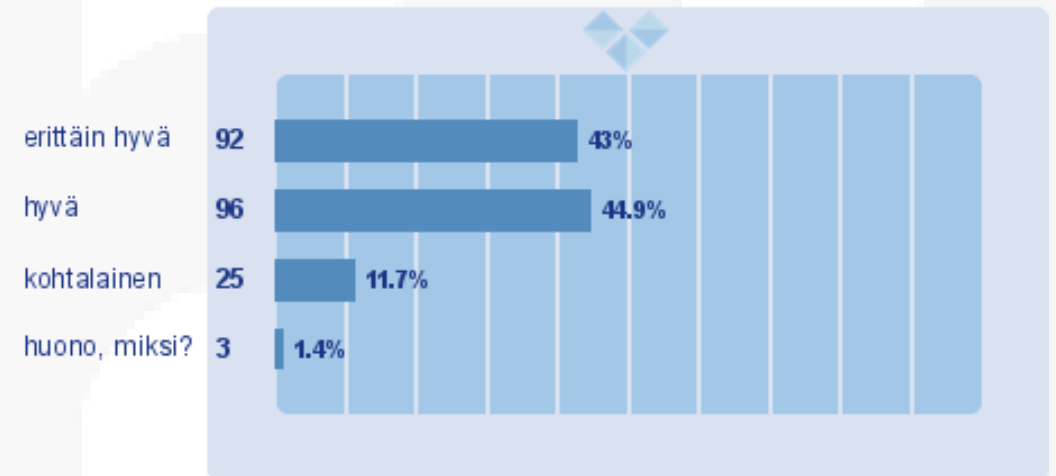
# Päivähoidon aloittaminen

- 87,9% asiakkaista antaa arvosanan hyvä tai erittäin hyvä päivähoiton aloittamisesta

(ei vertailutietoa vuodelta 2015)

- **Palvelusopimuksessa tavoite on 90%**

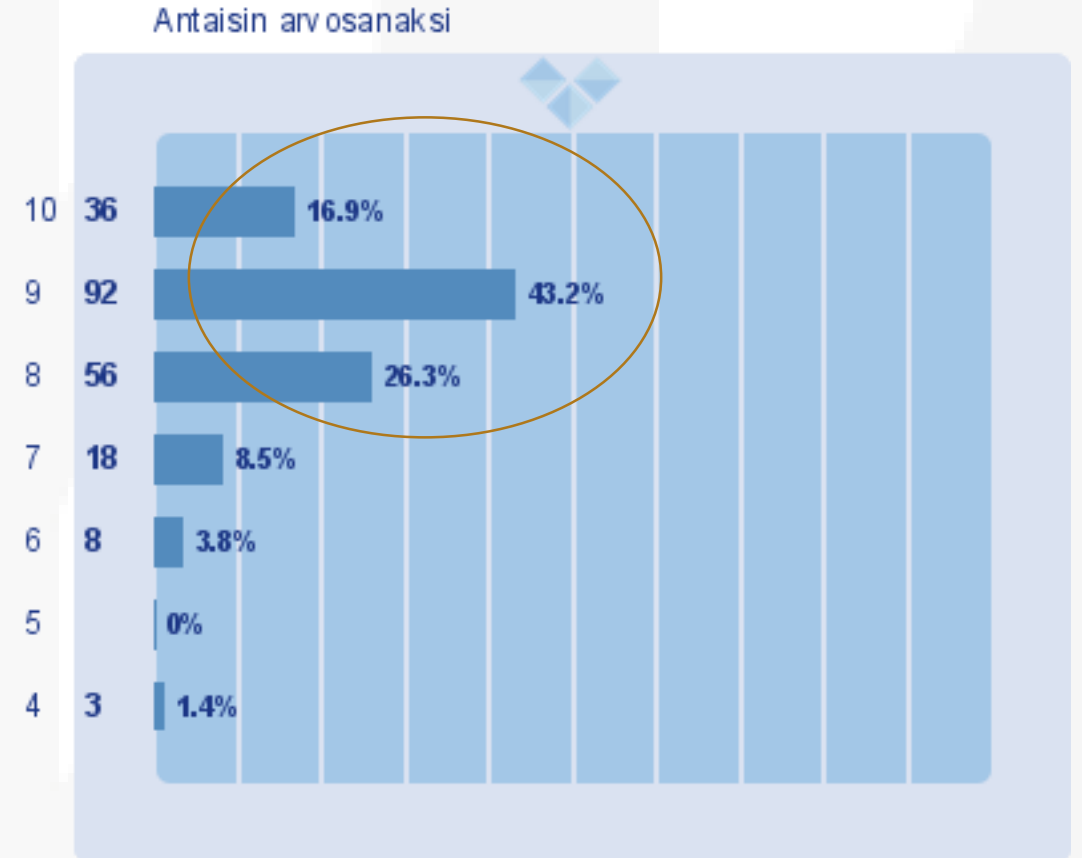
Minkä arvosanan antaisit Tampereen kaupungin päivähoitolle kokemuksestasi päivähoiton aloittamisesta.



# Päivähoidon aloittaminen

- 86,4% asiakkaista antaa hyvän tai erittäin hyvän (asteikolla 4-10) arvosanan lapsen päivähoidon järjestämisestä
- vuonna 2015 vastaava luku oli 79% eli prosenttiosuus on noussut 7,4%

Tyytyväisyys  
noussut 7,4%





# Kehittämiskohteet:

Kehittämiskohteet (1-2) nostettu kyselyn tulosten sekä sanallisten palautteiden pohjalta

1. Tiedon saanti ja palvelu: vain 61,4% vastaajista löysi tietoa erittäin helposti tai helposti

→ nettisivujen päivittäminen selkeämmäksi

→ sähköisen asioinnin kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi

2. Hoitosopimus: 17.6% vastaajista ei ole tehnyt hoitosopimusta yhdessä päivähoidon työntekijän kanssa

→ käytäntöjen kehittäminen esim. uusien työntekijöiden kouluttaminen, yhteisistä käytännöistä sopiminen



# Kehittämiskohteet

3. Kyselyä kehitetään, jotta saadaan kattavammin selville palvelun saatavuutta, tiedonsaantia sekä päivähoiton aloittamista koskevia asioita sekä saadaan tarkempaa palautetta palveluohjauksesta
4. Kysely lähetetään jatkossa myös palvelusetelipäiväkodeissa aloittavien lasten vanhemmille