

# lin varhaiskasvatuksen palveluohjauksen käsikirja

Kunnallisessa ja yksityisessä varhaiskasvatuksessa

---

23.5.2024



# Sisältö

1. PALVELUOHJAUKSEN KÄSIKIRJAN TARKOITUS.....	3
2. PALVELUOHJAUKSEN YLEISET PERIAATTEET .....	3
3. PALVELUOHJAUKSEN TEHTÄVÄT .....	4
4. PALVELUOHJAUS YHTEISTYÖSSÄ.....	5
5. PALVELUOHJAUKSEN ASIAKASPALVELU .....	5
6. IIN VARHAISKASVATUKSEN KUVAUS .....	6
7. PROSESSIKUVAUKSET.....	7
Liitteet 1-5 .....	7

“Palveluohjauksen voidaan kuvata olevan myös asiakastyön prosessi, jossa asiakkaan ja ohjaajan luottamukseen ja aitoon kohtaamiseen perustuvassa ”rinnallakulkijudessa” selvitetään yhdessä asiakkaan voimavarat sekä palvelutarpeet ja sovitetaan niihin parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. Palveluohjauksen asiakaslähtöisyyttä kuvaa myös se, että palvelukokonaisuuksien rakentamista määrittävät asiakkaan tarpeet, hänen voimavarojen puitteissa toimiminen ja vahvistaminen.”

<https://miiajblog.blogspot.com/p/3-palveluohjauksen-teoreettiset.html>



# 1. PALVELUOHJAUKSEN KÄSIKIRJAN TARKOITUS

Palveluohjauksen käsi­kirjan tarkoituksena on koota tietopaketti palveluohjauksen toimintatavoista, jotta palveluohjauksen toiminta olisi systemaattista, avointa ja arvioitavissa. Se on myös työkirja palveluohjauksessa työskenteleville henkilöille. Samalla myös asiakkaat, päättäjät ja varhaiskasvatuksen henkilöstö pystyvät arvioimaan ja toteuttamaan systemaattista ja tasalaatuista varhaiskasvatuksen palveluohjausta ja toimintaa.

Varhaiskasvatuksen palveluohjausta tekee palveluohjaajan lisäksi monet varhaiskasvatuksessa toimivat henkilöt: päiväkodin johtajat, varhaiskasvatuspäällikkö, yksityiset palveluntuottajat, toimistosihteerit ja yksittäiset työntekijät. Tämän käsi­kirjan tarkoituksena on käsitellä tarkemmin palveluohjaajan tekemää asiakastyötä.

Palveluohjauksen käsi­kirja sisältää tietoa myös lin kunnan järjestämästä varhaiskasvatuksesta ja esiopetuksesta.

## 2. PALVELUOHJAUKSEN YLEISET PERIAATTEET

Varhaiskasvatuspaikkaa hakevien sekä varhaiskasvatuksen asiakkaina olevien perheiden palveluohjaus on ennen kaikkea hyvää asiakaspalvelua. Hyvän asiakaspalvelun ominaisuuksia on nopeus, henkilökohtaisuus ja tehokkuus. Hyvä asiakaspalvelija haluaa kuunnella sekä ymmärtää asiakkaan tarpeita ja on ystävällinen ja ammattitaitoinen. Vaikka asia tai ongelma olisi miten pieni tahansa, niin se hoidetaan asiallisesti. Koskaan ei vastata, että en tiedä, vaan jos ei tiedetä, niin asia luvataan selvittää. Tavoitteena on, että asiakkaalle jää kokemus siitä, että häntä on aidosti kuultu. Esimerkiksi muuttavien perheiden on tärkeää tuntea olevansa aidosti tervetulleita.

Palveluohjaus ottaa huomioon vanhemmuuden ja perheiden erilaiset lähtökohdat, kuten moninaiset perhemuodot sekä kielellisiin ja kulttuurisiin asioihin liittyvät seikat. Myös muut kuin kotimaisia kieliä puhuvat huoltajat huomioidaan, ja tarvittaessa käytetään tulkkeja. Puhutut kielet ja viitotut kielet ovat yhdenvertaisia.

Palveluohjauksessa huomioidaan lapsen edun ensisijaisuus arvioimalla lapsen etua tapauskohtaisesti ja tilannesidonnaisesti. Siinä huomioidaan lapsen henkilökohtaiset olosuhteet, tarpeet ja elämäntilanteet. Se näkyy sensitiivisenä vuorovaikutuksena perheiden kanssa, opastamisena, ohjauksena, perheen toiveiden kuulemisena ja eri vaihtoehtojen esittelynä.

Palveluohjauksessa voi tulla myös ristiriitaa huoltajien toiveiden ja käytössä olevien järjestelymahdollisuuksien kanssa. Pyrkimyksenä on aina saavuttaa yhteisymmärrys ja ymmärtää huoltajien näkemystä. Palveluohjaus joutuu aina huomioimaan myös varhaiskasvatuksen resurssit niiden järkevän ja taloudellisen käytön.

Palveluohjauksen toimintaa ohjaa ja valvoo varhaiskasvatuspäällikkö yhdessä laajan johtoryhmän kanssa, lisäksi sen toimintaa kehitetään yhteistyöryhmässä, johon kuuluu laajan johtoryhmän lisäksi toimistosihteerit sekä perhe- ja neuvolapalveluiden edustus.

Palveluohjauksen toiminnasta kerätään tietoa ja palautetta:

- Määrällisesti kirjaamalla kuukausittain yhteydenottojen määrän
- Laadullisesti lähettämällä asiakaskysely puhelun jälkeen sekä säännöllisillä yhteistyöryhmän kokoontumisilla

Palveluohjauksella pystytään vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi asiakkaan elämän rakenteisiin. Jatkossa palveluohjausta tulisi kehittää palvelumuotoilun suuntaan eli palvelujen suunnittelun, innovointiin ja kehittämiseen käyttäjakeskeisesti. Sillä pyritään takaamaan, että palvelut ovat hyödyllisiä, käyttökelpoisia ja toivottavia asiakkaan näkökulmasta sekä tehokkaita ja selvästi erottuvia toimittajan kannalta. Palvelumuotoilu



on osallistavaa - yhteiskehittämiseen kutsutaan mukaan eri näkökulmien edustajia (asiakkaat, työntekijät, päätöksentekijät). Palvelumuotoilu on myös prosessien visualisointia ja työkaluvalikoima.

## 3. PALVELUOHJAUKSEN TEHTÄVÄT

### 3.1 Kun lapsi on palvelujen piirissä

Päiväkodin johtajat, varhaiskasvatuspäällikkö, yksityiset palveluntuottajat, toimistosihteerit ja yksittäiset työntekijät tekevät palveluohjausta, esimerkiksi:

- Aktiivinen ja monipuolinen tiedottaminen
- Ajankohtainen tieto varhaiskasvatuksesta
- Huoltajien yhdenvertaisuuden varmistaminen
- Selkeät tutustumis- ja aloituskäytännöt
- Varhaiskasvatuspaikkojen tarpeen ennakointi ja suunnittelu
- Maksuista tiedottaminen

Palveluohjaus:

- Lapsen hoitopaikan vaihtaminen varhaiskasvatusyksiköstä toiseen

### 3.2 Kun lapselle haetaan paikkaa varhaiskasvatuksen palveluihin

Palveluohjaus selvittää varhaiskasvatuksen eri toimintamuodot ja tarjolla olevat vaihtoehdot sekä muut seikat, joilla on vaikutusta lapsen varhaiskasvatuksen järjestämiseen. Huoltajan kanssa keskustellaan siitä, mikä varhaiskasvatuksen toimintamuoto ja laajuus vastaavat lapsen tarpeita ja etua. Päiväkodin johtajat, perhepäivähoidon ohjaaja ja henkilökunta ohjaavat vanhempia soittamaan palveluohjaukseen.

Palveluohjaus antaa tietoa lin varhaiskasvatuspalveluista, varhaiskasvatuksen toimipaikoista sekä varhaiskasvatuksen vaihtoehtona tarjottavista lastenhoidon tuista. Huoltajan on mahdollista saada tarvitsemaansa tukea ja tietoa varhaiskasvatuksesta ja sen vaihtoehdoista, varhaiskasvatuksen pedagogiikasta sekä lapsen kasvusta, kehityksestä ja oppimisesta.

Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu asiakasohjaus, perheiden palvelutarpeiden arviointi sekä palvelujen koordinaatio. Palveluohjauksessa on keskitetysti tieto koko kunnan hakijoista ja vapaista varhaiskasvatuspaikoista

- antaa vanhemmille tietoa kaikista lin kunnan järjestämistä varhaiskasvatuspalveluista
- neuvoo kaikenlaisissa varhaiskasvatukseen liittyvissä kysymyksissä:
  - hakemuksen teko
  - saatavilla olevat palvelut
  - maksuihin liittyvät asiat → ohjaa olemaan yhteydessä asiakasmaksusihteereihin
- vastaa varhaiskasvatukseen liittyviin kysymyksiin jo ennen hakemuksen tekoa
- neuvoo tai ohjaa eteenpäin palveluseteliin liittyvissä kysymyksissä
- vastaanottaa kaikki uudet varhaiskasvatushakemukset päiväkodeihin tai perhepäivähoitoon
- on yhteydessä perheeseen hakemuksen saavuttua ja selvittää, että hakemuksen tiedot ovat oikein
  - palveluohjauskeskustelussa tarkennetaan hakemuksen tietoja, esimerkiksi vuorohoidon tai tuen tarve, hoidon laajuus jne.
  - kerrotaan varhaiskasvatuksen ja vuorohoidon käytännöistä, hoitoaikojen ilmoittamisesta, aloitus- ja tutustumiskäytännöistä jne.
- tekee pyydettyä vierailuja mm. neuvolan perhekerhoihin, erilasten järjestöjen ja työnantajien infotilaisuuksiin



## 4. PALVELUOHJAUS YHTEISTYÖSSÄ

Päiväkodin johtajien ja perhepäivähoidon ohjauksen kanssa:

- seuraa vapaita paikkoja (johtaja ilmoittaa aina hoitopaikkojen irtisanomiset palveluohjaukseen)
- seuraa hakutilannetta ja tekee sijoitusehdotuksia
- seuraa muutoksia ryhmien rakenteessa
- suunnittelee yhdessä varhaiskasvatuksen erityisopettajan ja johtajan kanssa tukea tarvitsevien lasten sijoituksia
- on mukana lapsiryhmien suunnittelussa yhdessä johtajan kanssa
- ylläpitää ja seuraa sijoituslistoja yhdessä johtajan kanssa
- pitää johtoryhmän ajan tasalla haku- ja sijoitustilantee
- auttaa, tukee ja neuvoo tarvittaessa

Varhaiskasvatuksen erityisopettajien (VEO) kanssa:

- tiedottaa tukea tarvitsevien lasten hakemuksista
- suunnittelee yhdessä varhaiskasvatuksen erityisopettajan ja johtajan kanssa tukea tarvitsevien lasten sijoituksia

Varhaiskasvatuksen toimistosihteerien kanssa:

- yhteistyö liittyen palvelusetelipäätöksiin, asiakasmaksuihin, tietojen tarkistamiseen, ohjelmiston käyttämiseen, tilastoihin

Neuvolan kanssa:

- palveluohjaus voi toimia yhteyshenkilönä varhaiskasvatuksen ja neuvolan välillä esimerkiksi tiedottamisessa

Perhepalveluiden palveluohjauksen kanssa:

- yhteistyö liittyen esimerkiksi tilanteisiin, joissa lapselle on suositus varhaiskasvatukseen
- mahdollisuus kotikäynteihin perhepalveluiden palveluohjauksen kanssa

Muuta:

- seuraa varhaiskasvatuksen käyttö- ja täyttöasteita
- osallistuu laajaan johtoryhmään: pitää johtoryhmän ajan tasalla hakutilanteesta, saa tietoa varhaiskasvatuksen asioista
- osallistuu toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen ja tuo niihin palveluohjauksen näkökulmaa
- yhteistyö muiden tahojen kanssa: srk perhekerhot ym.

## 5. PALVELUOHJAUKSEN ASIAKASPALVELU

Palveluohjauksen yhteystiedot

p. 040 6233550 (myös tekstiviesti)

sähköposti [varhaiskasvatus@ii.fi](mailto:varhaiskasvatus@ii.fi)



Päivystysaikoina ja palveluohjaajan poissaollessa palveluohjauksesta huolehtii päivystävä esihenkilö.

Palveluohjaus soittaa aina vastaamattomiin puheluihin sekä vastaa tekstiviesteihin ja sähköposteihin kolmen arkipäivän sisällä.

## 6. IIN VARHAISKASVATUKSEN KUVAUS

Vanhemman tai huoltajan tulee hakea lasta varhaiskasvatukseen neljä kuukautta ennen varhaiskasvatuksen tarvetta. Jos lapsen varhaiskasvatuksen tarve johtuu vanhemman työllistymisestä, opinnoista, koulutuksesta tai muutosta toiseen kuntaan työn tai opintojen takia, on mahdollista, että varhaiskasvatuspaikka järjestetään jo kahdessa viikossa. Perhevapaaudistuksen (2022) myötä lapsen oikeus varhaiskasvatukseen alkaa sen kuukauden alusta, kun lapsi täyttää yhdeksän kuukautta.

Hoitopaikka järjestetään perheen tarpeita ja toiveita kuunnellen, tavoitteena että perhe saa tiedon varhaiskasvatuspaikasta viimeistään 2 viikkoa ennen aloitusta.

### 6.1 Toimintamuodot

lissä varhaiskasvatuksen toimintamuotoja ovat kunnallinen ja yksityinen päiväkotitoiminta, perhepäivähoito, ryhmäperhepäivähoito ja avoin varhaiskasvatustoiminta. lissä on käytössä palveluseteli yksityisille palveluntuottajille.

Päiväkodeissa toteutettava varhaiskasvatus on ryhmämuotoista. Toiminta on pedagogisesti laadukasta ja [lin varhaiskasvatussuunnitelman](#) mukaista. Päiväkotiryhmissä työskentelee varhaiskasvatustilan ja -asetuksen mukaisesti varhaiskasvatuksen opettajia, varhaiskasvatuksen sosionomeja ja varhaiskasvatuksen lastenhoitajia. Päiväkodeilla ja perhepäivähoidolla on toiminnasta vastaava johtaja.

Perhepäivähoito ja ryhmäperhepäivähoito ovat pienessä ryhmässä toteutettavaa varhaiskasvatusta. Perhepäivähoito järjestetään perhepäivähoitajan kotona. Perhepäivähoidon mitoituksesta säädetään valtioneuvoston asetuksella varhaiskasvatuksesta.

Avointa varhaiskasvatustoimintaa järjestetään avoimessa päiväkodissa, jossa toimii neljä ryhmää. Avoin varhaiskasvatus on ohjattua ja tavoitteellista kasvatustoimintaa, se voi olla esimerkiksi ulkoilua, leikkiä ja taide-, musiikki- tai liikuntatoimintaa.

Vuorohoitoa järjestetään iltaisin, öisin, viikonloppuisin ja arki- ja juhlapäivinä Kotikujan ja Kuivaniemen päiväkodeissa. Vuorohoitoa on järjestettävä (varhaiskasvatustilain 540/2018, 13 §) tarpeen mukaisessa laajuudessa lapselle, joka tarvitsee sitä vanhemman tai muun huoltajan työssäkäynnin tai opiskelun vuoksi. Vuorohoidossa ilmoitetaan hoitoajat vähintään noin kolme viikkoa aikaisemmin.

### 6.2 Yhteistyössä vanhempien kanssa

Varhaiskasvatus tukee ja täydentää vanhempia ja huoltajia kasvatustyössä. Heidän osallisuutensa lapsen varhaiskasvatuksessa on tärkeää. Vanhemmille ja huoltajille tarjotaan mahdollisuuksia osallistua varhaiskasvatuksen toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yhdessä henkilöstön ja lasten kanssa.

Yhteistyössä huomioidaan perheiden moninaisuus, lasten yksilölliset tarpeet sekä huoltajuuteen ja vanhemmuuteen liittyvät kysymykset. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman avulla sovitaan, miten lapsen kehitystä, oppimista ja hyvinvointia tuetaan lapsen senhetkisten tarpeiden mukaisesti varhaiskasvatuksessa.



### 6.3 Jokainen lapsi tarvitsee tukea kasvamiseen

Jokaisella lapsella on varhaiskasvatuksessa oikeus oppimisen, kehityksen ja hyvinvoinnin tukeen, jos hänen tarpeensa sitä edellyttävät. Jos ryhmän pedagoginen toiminta ei yksin riitä vastaamaan lapsen yksilölliseen tarpeeseen, suunnitellaan sopivat tuen muodot. Iin varhaiskasvatuksessa on kolme inklusiivista ryhmää, joissa lapsen tuen tarpeisiin voidaan vastata yksilöllisesti ja monipuolisesti. Oikea-aikaisella ja lapsen tarpeiden mukaisella tuella edistetään lapsen kehitystä, oppimista ja hyvinvointia sekä ehkäistään lapsen ongelmien kasvamista ja monimuotoistumista. Kun yksilöllistä tukea annetaan, huolehditaan siitä, että lapsi kokee itsensä hyväksytyksi omana itsenään sekä ryhmän jäsenenä. Lapselle annettava tuki ei leimaa lasta tai vaikuta hänen oppimisen polkuunsa kielteisesti.

Varhaiskasvatuksen ryhmissä työskentelee [kolme varhaiskasvatuksen](#) erityisopettajaa (VEO) ja kaksi varhaiserityiskasvatuksen lastenhoitajaa (VELHO). Lapsiryhmissä voi työskennellä myös avustavaa henkilöstöä, kuten varhaiskasvatuksen avustajia.

[Iin varhaiskasvatuksen nettisivut](#)

[Yksityiset päiväkodit Harjuntähti ja Tikkanen](#)

[Yksityinen päiväkotiki Pilke Tahti](#)

## 7. PROSESSIKUVAUKSET

Liitteet 1-5

- Lapsi aloittaa varhaiskasvatuksessa
- Lapselle haetaan siirtoa toiseen varhaiskasvatuspaikkaan
- Lapsi aloittaa yksityisessä varhaiskasvatuksessa
- Lapsella on tuen tarve
- Lapsella on vuorohoidon tarve

