

Asiakaskokemus näkyväksi

Kokemusten kokoaminen ja analysointi



Kansalaisjärjestön tehtävänä on asiakkaiden kuuleminen sekä kokemusten kokoaminen ja välittäminen. Tätä varten **Ensi- ja turvakotien liiton Sote-hankkeessa käynnistettiin palvelupolkujen kuvaamistyö kehittäjäasiakkaiden kanssa.**

ETKL:n Sote-hankkeen pilottiyhdistysten työntekijät haastattelivat ja kuvasivat 32 kehittäjäasiakkaan palvelupolut huhti-syyskuussa 2023.

Kuvauksessa huomioitiin neljä eri tasoa

1. merkitykselliset polun vaiheet, jotka edistivät tai estivät asiakkaan avun saantia
2. asiakkaan tunteet polun eri vaiheissa
3. varsinaiset palvelukontaktit, kun asiakas haki tai sai apua
4. Tutkimuksen* tai ammattilaisten kokemuksen perusteella tunnetut kriittiset kohdat palvelupolulla.

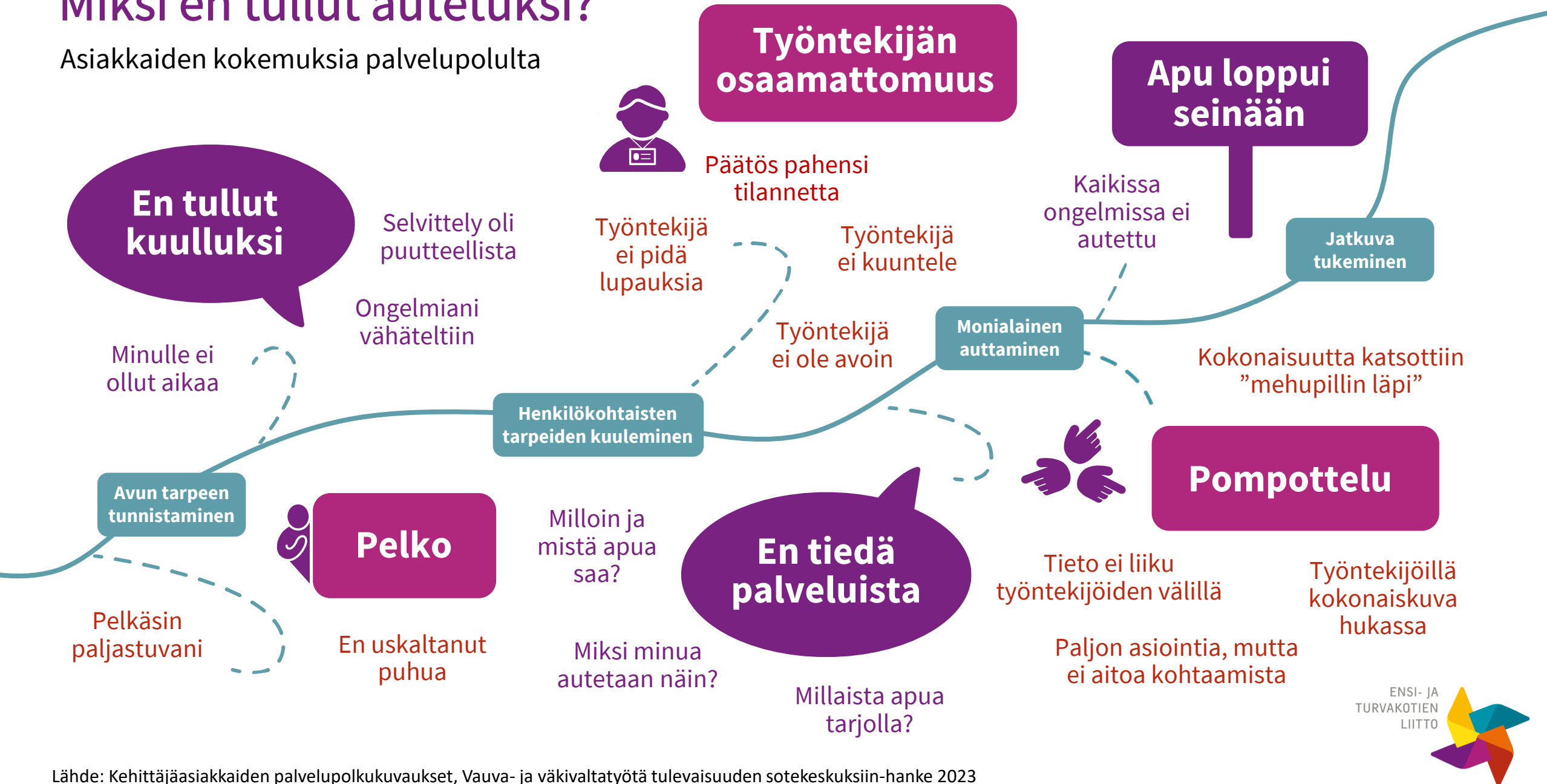
Prosessissa mukana olleiden kehittäjäasiakkaiden kokemukset ovat olleet kannustavia, ja he ovat kokeneet hyötyvänsä oman polkunsä kuvaamisesta ja työstämisestä.

Kehittäjäasiakkaat ja Sote-hankkeen kehittäjät luokittelivat aineiston. Luokittelun myötä **koottiin palvelupolun sujuvuutta edistävät ja estävät merkitykselliset asiat ja tapahtumat.**

*mm. Auttamisjärjestelmän kriittiset kohdat parisuhdeväkivallan kokijoiden näkökulmasta 2021

Miksi en tullut autetuksi?

Asiakkaiden kokemuksia palvelupolulta



Onnistumisista mahdollisuuksiin

Asiakkaiden kokemuksia palvelupolulta

