

KOOSTE KERÄTYISTÄ KÄYTTÄJÄKOKEMUKSISTA

Kokemuksia kerättiin sähköpostitse alkuvuoden 2023 aikana. Osa kokemuksista kerättiin käyttäjiltä Suomen Amputoidut ry:n ja Suomen Nuoret Amputoidut ry:n tiedotustilaisuudessa tammikuussa 2023, jossa paikalla oli toistaa kymmentä pirkanmaalaista proteesinkäyttäjää eri proteesipajoilta.

Kokemukset eivät ole tiettyä proteesipajaa puoltavia tai toista moittivia: osa kokee saaneensa toimivan ja itselleen soveltuvan proteesin yhdeltä pajalta, toinen toiselta.

Kokemuksista käy ilmi muutama ydinseikka, jotka käyttäjät kokevat hankaliksi.

1. Aikataulut maksusitoumusten kohdalla venyvät

Asiakkaat kertovat joutuneensa odottamaan maksusitoumusta jopa useita kuukausia.

- Asiakas on ottanut yhteyttä joulukuussa 2022. Helmikuun alkuun mennessä 2023 ei asiassa ole tapahtunut mitään konkreettista.
- Asiakkaalle kesti yli 2 kk saada uudet silikonitupet. Entiset riekaleina.
- Syyskuussa proteesimestarin vastaanotolla todetaan proteesin olevan rikki. Viiteen kuukauteen asiassa ei ole tapahtunut mitään.
- Pitkät odotusajat, syyskuussa käynyt ensimmäistä kertaa teknikolla, tammikuuhun mennessä mitään ei ole tapahtunut.

2. Käyttäjät kokevat, että maksajataho ei ymmärrä proteesinkäyttäjien ja tynkien olevan yksilöitä

- ”Tuntuu todella, että sitä kokonaisuutta ei käsitetä tuolla sairaanhoitopiireissä. Ei ymmärretä, että tuote ei ole ihan sama ja että tuote on tekijänsä näköinen, ei mikään standardi ja yhdenmukainen onesize fits all ratkaisu. Ei käsitetä yksilöllisyyttä.”
- ”En ymmärrä miksi ei tervettä harkintaa käytetä ja pyritä kaikin keinoin tukemaan ihmisiä työn, harrasteiden ja itsehoidon kanssa ikään katsomatta. Sehän ihmiset pitää terveenä, että pystyvät liikkumaan ja pitämään itsestään huolta. Sen luulisi olevan kaikista kustannustehokkainta. Jos ihmisellä on halua ja kykyä niin siihen pitäisi ymmärtää panostaa ja tukea.”
- ”Jollain asiakkaalla voi ihan hyvin olla kokemus, ettei saa rakkoja tyngän päähän kiinnityksellä, jolla minä saan, ja taas hän saakin minulle sopivaksi todetulla kiinnityksellä arkuutta ja rakkoja tyngän päähän.”
- Uudelta käyttäjältä ei kukaan ole kysynyt perustietoja (millainen työ, millainen koti, harrastukset yms), mitkä vaikuttavat proteesin tarpeeseen ja ominaisuuksiin.

- Asiakkaalla alipainekiinnityksessä venttiili ei ole aiemmin toiminut, koska venttiilillä tulee liian kova alipaine, jolloin ei tynkä kestä. Uudella pajalla yritettiin väkisin laittaa alipainekiinnitys, asiakas ei suostunut, vaan lähti pois.
- ”Amputoituja ei pitäisi myöskään pyrkiä tasapäistämään eli evätä aktiivisilta ihmisiltä elämää helpottavia ratkaisuja sillä perusteella, että sitten kaikille pitäisi olla samaa. Ei niin että jos Keijo saa yhden tupen niin sitten kaikki voi saada yhden tupen riippumatta siitä siirtyykö Keijo television ja postilaatikon väliä ja joku muu käy töissä ja liikkuu vapaa-ajalla.”
- ”Toimiva asiakassuhde syntyy, kun yhteistyö on toiminut jo pidemmän aikaa. Proteesimestari oppii tuntemaan asiakkaansa sekä tyngän haasteet. Jokaisella amputoidulla on omat haasteensa, kahta samanlaista tynkää ei löydy. ”
- ”Jokainen amputoitu on yksilö ja tarvitsee juuri hänelle sopivan ratkaisun. Kaikki ratkaisut ei toimi yleistäen kaikille. Mutta, jos hyvä kiinnitys löytyy asiakkaalle, niin sen käyttöä tulisi jatkaa.”
- Asiakas kokee, ettei hänen mielipiteitään oteta huomioon uudella proteesimestarilla käydessä. Uutta polvea ei saanut, vaikka siihen oli maksusitoumus. Entisessä paikassa käyttäjän mielipide otettiin huomioon proteesia suunnitellessa.

3. Kilpailutuksen perustana olevaa kustannussäästöä (tai sen puutetta) ihmetellään

Uudella proteesipajalla käydessä säätökäyntejä joudutaan tekemään useammin, koska proteesimestari ei tunne asiakkaansa tynkää. Usein nämä reissut aiheuttavat sairauslomapäiviä töistä ja KELA-kyytejä, puhumattakaan asiakkaan toimintakyvyn tilapäisestäkin heikkenemisestä.

- ”Minun kohdallani kokeiltiin erilaisia tapoja tehdä proteesi, jotka eivät valitettavasti toimineet. Uuden proteesini komponentit aiheuttivat myös päänsivua. 9 kk aikana mahtui edestakaisia matkoja 17. Kilometrejä kertyi yhteensä 578 km.”
- Asiakas joutui käymään uudella pajalla 3 kertaa, sillä osia jouduttiin tilaamaan, entisellä pajalla osat olisivat olleet hyllyssä. Asiakas kulki matkat KELA-taksilla.
- ”Missähän tuo kilpailutuksen etu on, jos olen sairauslomilla sopimattoman holkin takia [4 kk] ja lisäksi kaksi maksusitoumusta noin pienen ajan [8 kk] sisällä?”

4. Pihtailua varaosien kanssa

Etenkin silikonituppien osalta maksajatahon pihistelyä ihmetellään. Silikonituppi hikoaa käytössä, sillä se on koko proteesin käyttämisen ajan ihoa vasten. Käytön jälkeen tuppi on hygieniasyistä pestävä huolellisesti ja annettava kuivua. Märän tupen käyttöä ei suositella, eikä se ole mukavaakaan. Kuivan ja puhtaan tupen käyttö ehkäisee hautumisesta johtuvia

iho-ongelmia. Aktiivikäyttäjälle kaksi tuppea per tynkä olisi ehdottoman tarpeellista. Tuolloin toinen olisi käytössä ja toinen pesun jälkeen kuivauksessa.

Pidemmällä aikavälillä tuppia kuluu kuitenkin sama määrä, koska käyttökerrat jakautuvat kahden tupen kesken – lisäkustannusta ei siis synny!

- ”Olisiko [tervejalkaiselle] ok haista kissankuselle salitreenin jälkeen ja/tai laittaa housut märkien pitkien kalsareiden päälle? Tai pukea muovipussit jalkoihin märkien sukkiin päälle ja jatkaa matkaa? Onko heillä mahdollisuus olla osa päivästä ilman jalkoja ihan vaan koska pyykki kuivuu, jos ei halua haista tai olla märissä?”

5. Apuvälineiden sopimattomuus vie aikaa, energiaa sekä rahaa

Monissa tapauksissa asiakkaat tuovat esille epätietoisuuden aiheuttaman stressin.

Varsinkin aktiivikäyttäjät ovat lähestulkoon ainoastaan toimivan proteesin varassa päivittäisissä toiminnoissaan. Työpaikkojakaan kun ei voi velvoittaa muuttamaan tilojaan esteettömiksi siltä varalta, ettei työntekijän proteesi toimi.

6. Asiakkaat, jotka ovat joutuneet vaihtamaan pajaa, mutta lopulta saaneet palata takaisin

Osa käyttäjistä kertoo, että ovat saaneet pitkällisen perustelun jälkeen palata takaisin entiselle teknikolleen. Usein tyngän tilanne on ehtinyt huonontua tällä välillä. Myös työaikaa ja rahaa on palanut näissä kokeiluissa.

- ”Kyllä jouduin käymään tutustumassa toisella proteesipajalla, kun tarvitsin muutosta holkkiin. Siinä meni oma tovi ja asiat tyngän osin hankaloituvat jo sen verran, että jouduin kepeillä kulkemaan ja olemaan sairaslomalla. Lopulta sain luvan mennä vanhalle teknikolleni, kun tarpeeksi asiaa väänsin apuvälineyksikön kanssa.”
- Asiat ehtivät kipujen osalta kohdallani jo eskaloitua tuossa ajassa ja se vaikeutti ratkaisujen löytymistä nykyiselläkin osaajalla.”