

Muistisairaahan kohtaaminen asiakaspalvelutilanteissa



Sisältö

- Muistisairaudet ja niiden vaikutukset
- Muistisairauden huomioiminen asiakaspalvelutilanteessa
- Muistisairaahan kohtaaminen
- Käytännön vinkit
- Muistiystävällisyyden hyödyt

**Muistisairaudet ovat kansantauti, ja
muistisairaiden määrä kasvaa koko ajan.**

**Ennusteiden mukaan muistisairauksia
sairastavien määrä kolminkertaistuu
vuoteen 2050 mennessä.**

Muistisairaudet

- Yleisimpiä eteneviä muistisairauksia ovat:
 - Alzheimerin tauti
 - Lewyn kappaleen tauti
 - Otsa-ohimolohkorappeuma
 - Verenkiertoperäinen muistisairaus
- Muut harvinaisemmat muistisairaudet
- Suomeksi emme käytä sanaa "dementia", vaan etenevät muistisairaudet, englanniksi "dementia" tai "person with dementia" on käytössä.

Muistisairaus vaikuttaa

- Lähimuistiin
- Mieleen painamiseen
- Käyttäytymiseen
- Puheen tuottamiseen ja ymmärtämiseen
- Toiminnanohjaukseen
- Hahmottamiseen
- Aikaorientaatioon
- Mielialaan
- Oppimiseen
- Persoonaan
- Liikkumiseen



Asiakaspalvelutilanteessa

Muistisairaus voi näyttäytyä mm.

- Asiakas ei muista mistä on tulossa ja minne menossa
- Hän kysyy toistuvasti samaa asiaa
- Hän ei ymmärrä ohjeita
- Hän ostaa samoja tuotteita usein
- Hän ei hallitse rahan/pankkikortin käyttöä
- Hän ei välttämättä koe olevansa sairas

Muistisairaahan kohtaaminen

- Ole avoin ja ymmärtäväinen
- Luo rauhallinen, turvallinen ja kiireetön ilmapiiri
- Älä sivuuta muistisairasta, vaikka hänellä olisi läheinen rinnalla
- Pidä keskustellessa katsekontakti
- Puhu selkeästi ja käytä tuttuja sanoja

(äidinkielen huomioiminen jos mahdollista, vaikka vain tervehtien)



Muistisaira kohtaaminen

- Hidasta tarvittaessa puherytmiä ja yksinkertaista lauserakennetta
- Sano tai kysy yksi asia kerrallaan
- Pyri selvittämään mahdollinen ongelma sopuisasti ja hienovaraisesti
- Älä korosta muistamattomuutta
- Mieti, voitko jotenkin tukea häntä muistamaan, esim. muistilapulla (ydinsanat) tai soittamalla huoneeseen



Käytännön vinkkejä hotelliolosuhteisiin

- Matkustajakortin täyttämisessä avustaminen
- Kantoapu ja saattaminen huoneeseen
- Ohjaus hotellissa liikkumisessa
- Opasteet
- Tärkeät tiedot esillä

21.9.2023



Käytännön vinkkejä ruokailutilanteisiin

- Selkeä ruokalista
- Tuotteiden sijoittelu ja nimeäminen
- Tieto, mitä ruokailuun kuuluu
- "Aloita tästä" -kyltti
- Ääniympäristön huomioiminen



Käytännön vinkkejä neuvontatilanteisiin

- Neuvonta julkisen liikenteen käyttämiseen
- Kulkureitin merkitseminen kartalla
- Kirjalliset ohjeet paperilla
- Selkeät opasteet esimerkiksi konferenssitiloissa



Muistiystävällisyyden hyödyt

- Muistisairaiden kasvava määrä, muistisairaudet koskettavat noin miljoonaa suomalaista.
- Palvelee kaikkia asiakaskuntia, lisää saavutettavuutta ja esteettömyyttä.
- Opit ymmärtämään muistisairauden mukanaan tuomia muutoksia.
- Saatat kohdata muistisairaita joko työssäsi tai lähipiirissäsi. On hyvä miettiä, miten työyhteisösi reagoisi, jos työkaverisi sairastuisi muistisairauteen.
- Myös omasta muistista ja aivoterveystä kannattaa pitää huolta, muistisairauksista noin 40 % on ennaltaehkäistävissä.

***”Jokaisella ihmisellä
on tarve tulla
nähdyksi, kuulluksi
ja huomioituksi.”***





21.9.2023

Lisätietoa

- Muistiliiton verkkosivut www.muistiliitto.fi
- Muistineuvo-tukipuhelin www.muistineuvo.fi
- Muistikummituokio www.muistikummit.fi/verkkotuokio
- Esitteet
 - Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys; Muisti- ja ikäystävällinen yritys – opas www.muistiyhdistys.fi/uploads/OPAS2020.pdf
 - Kansainväliset mallit ikääntyvien avuksi-hanke https://issuu.com/leaderaisapari/docs/10_vinkkia_muisti-ja_ikaystavallis

Video: Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry: Tunnista tilanteita, tarjoa apua ja tue <https://youtu.be/tKytF3ViqT0?si=oESPxXSnj5Vukl3P>

Pohdittavaksi

- Oletko kohdannut työssäsi muistisairautta sairastavia asiakkaita?
- Millaisia tilanteet ovat olleet?
- Millaisen käytännön vinkin voisit jakaa työkaverillesi?

Palaute

Olemme kiitollisia saamastamme palautteesta, olethan ystävällinen ja vastaat lyhyeen kyselyymme:

bit.ly/kohtaaminenasiakaspalvelu



Kiitos.