

10 vinkkiä muisti- ja ikäystävällisiin yhteisöihin



Sisältö:

Esipuhe	5
Muistisairas tarvitsee yhteiskunnan, perheen ja yhteisön tukea	6
Ikäihmiset ovat kunnalle mahdollisuus	9
Muisti- ja ikäystävällinen yritys muistisairaiden tukena	11
Ikääntyneiden yhteisöllinen tukeminen	12

10 vinkkiä muisti- ja ikäystävällisiin yhteisöihin

1. Kohtaaminen	13
2. Kehonkieli	13
3. Ympäristö ja hahmottaminen	15
4. Palvelutilanne	16
5. Maksaminen	17
6. Eksyminen	18
7. Hämmennys	19
8. Ennakointi	20
9. Tunnemuisti	20
10. Arvostus ja ymmärrys	22

Julkaisija: Kansainväliset mallit ikääntyvien avuksi -hanke

Kuvat: Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ja Pixabay

Taitto ja ulkoasu: Aisapari/Päivi Kultalahti



Muistisairas henkilö voi asioida yrityksessäsi tai työpaikallasi. Joskus hän voi tarvita erityistä huomiota ja palvelua, jotta asiointi sujuu moitteettomasti. Näistä muutamista vihjeistä voi olla hyötyä sinulle ja työyhteisöllesi, jotta palvelunne olisi muistiystävällisempää.

Leader Aisaparin ja Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry:n *Kansainväliset mallit ikääntyvien avuksi*-hankkeessa etsittiin tietoa ja käytännön malleja ikäystävällisestä ympäristöstä ja toiminnasta. Ajatuksena oli nostaa esiin ideoita, joita voisi edelleen jalostaa suomalaiseen ja eteläpohjalaiseen yhteiskuntaan sopiviksi ja osaksi ikä- tai muistiperheen arkea.

Yhdistystoimijoiden, yrittäjien ja sidosryhmäedustajien kanssa tehtiin myös yhteinen opintomatka ja tutustuttiin Skotlannissa toteutettuihin malleihin ja samankaltaisiin palveluihin tuottaviin toimijoihin.

Vierailu innosti meitä tekemään tämän oppaan, jonka toivomme hyödyttävän ikä- ja muistiystävällisiä yrityksiä, palvelujen tuottajia ja toimijoita, joiden asiakkaina voivat olla enenevässä määrin myös ikä- ja muisti-asiakkaat. Tässä asiakasryhmässä olemme ehkä me itse kukin vuorollamme, joten palvelujen muotoilua tehdään osaltaan jo meille itselle!

Muistisairas tarvitsee yhteiskunnan, perheen ja yhteisön tukea

Suomessa muistisairauksien tunnistaminen, diagnostiikka ja hoidon aloittaminen ovat viimevuosina parantuneet huomattavasti. Diagnoosin jälkeen muistisairaana, hänen perheen ja läheistensä tukemisessa on paljon parannettavaa.

Alzheimer Scotland'in mallin mukaan Skotlannissa on panostettu diagnoosin jälkeiseen aikaan. Alkuvaiheessa muistisairaana kotona käydään useita kertoja. Ammattihenkilö ohjaa ja neuvoo arjen asioissa ja tukee tarvittaessa esimerkiksi lääkärikäynneillä tai viranomaisasioissa. Perheitä autetaan sopeutumaan sairauden tuomiin haasteisiin. Lisäksi yhteisöjä ja yrityksiä valmennetaan kohtaamaan muistisairaita.

Etelä-Pohjanmaalla Muistiyhdistyksen Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanke tekee saman tyylisesti uranuurtavaa työtä järjestämällä yritysvalmennuksia muistisairaiden asiakkaiden kohtaamisesta.

Suomessa kansallisena linjauksena on useita vuosia ollut se, että sairauksista huolimatta ikäihmiset voisivat asua kotona ja elää mahdollisimman normaalia elämää. Edellytys sille, että muistisairaavat voivat asua kotona tutussa ympäristössään entistä pitempään, on yhteiskunnan, perheen ja yhteisön tuki sairastuneelle. Palvelut tulee räätälöidä yksilöllisesti jokaisen sairastuneen ja perheen omista lähtökohdista. Näissä asioissa meillä on Suomessa vielä paljon kehitettävää.

Anneli Saarinen

Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen hallituksen jäsen
Ikäihmisten palvelujen tulosaluejohtaja, Seinäjoen kaupunki
Ikäihmisten palvelut, Etelä-Pohjanmaan maakunta- ja soteuudistus



Ikäihmiset ovat kunnalle mahdollisuus

Kuntien talouden budjetoinnissa suurin epävarmuustekijä liittyy sosiaali- ja erityisesti terveystalouden kustannuksiin. Näiltä osin talousarvio menee monesti lähinnä arvaukseksi, ja toteutunut saattaa poiketa budjetoidusta jopa veroprosentin tuoton verran. Nämä menot liitetään yleisesti ikääntyvään väestöön, minkä vuoksi heidän palveluistaan keskustellaan liiaksi kustannusnäkökulmasta.

Jos ikäihmisiä tarkastellaan eläkeläisnäkökulmasta, muuttuukin tulokinta voimavaraksi. Ihmiset jäävät eläkkeelle entistä parempikuntoisina ja keskimäärin ihan hyvätuloisina. Monet heistä palaavat synnyinseuduilleen viettämään turvallisia eläkepäiviä. He tarvitsevat ja heillä on varaa hankkia palveluita, mikä tuo työtä sekä julkiselle, että yksityiselle sektorille.

Eläkeläiset ovatkin monen pienen väestökadosta kärsivän kunnan ainoita mahdollisuuksia saada uutta väestöä. Ikääntyvät eläkeläiset vetävät myös mukanaan heille palveluja tuottavia työikäisiä ja niin toivottuja lapsiperheitä. Ja jos sote-kustannukset siirtyvät maakunnan leveämmille harteille, kunnilla on mahdollisuus jopa lähteä kilpailemaan houkuttelevuudesta ja siitä, kuka tarjoaa parhaat palvelut tälle väestöryhmälle.

”Eläkeläiset ovat monen pienen väestökadosta kärsivän kunnan ainoita mahdollisuuksia saada uutta väestöä.

Tuomo Lehtiniemi
Kunnanjohtaja
Lappajärvi



Muisti- ja ikäystävällinen yritys muistisairaiden tukena

Tänä päivänä tietoa on tarjolla kaikille paljon. Jokainen yritys pystyy toimimaan ikä- ja muistiystävällisesti halutessaan.

Yritykset saavat myös paljon tukea oman toimintansa kehittämiseen. Riittää, että yrityksestä kumpuaa sisältäpäin halu toimia muisti- ja ikäihmisten parhaaksi.

Se monesti ajaa oikeille poluille ja ohjaa liiketoiminnan suuntaa.

” *Palvelut on säilytettävä lähellä ja helposti saatavilla*

Ikääntynyt väestö kasvaa. Liikkuminen saattaa olla hankalaa tai läheisiä ei ole, jotka hoitaisivat asioita. Siinä vaiheessa tutut palvelut ja yritykset ovat tärkeitä.

Palvelut on säilytettävä lähellä ja helposti saatavilla. Ikäihmisten rinnallaan on kuljettava edes ne pienet palveluhetket kunnioittaen, tehden heidän olon turvalliseksi, ja välittäen viestiä että heistä pidetään huolta.

Palvelut on säilytettävä lähellä ja helposti saatavilla. Ikäihmisten rinnallaan on kuljettava edes ne pienet palveluhetket kunnioittaen, tehden heidän olon turvalliseksi, ja välittäen viestiä että heistä pidetään huolta.

Sirje Turpeinen
Optometriisti, yrittäjä
Näkö-Kammari Oy
Kauhava



Ikääntyneiden yhteisöllinen tukeminen

Ikääntyneiden hyvinvointia tukee sosiaalinen osallisuus mm. mahdollisuus osallistua monipuoliseen ryhmätoimintaan, jossa tapaa tuttavvia. Tämä lisää yhteisöllisyyden tunnetta, jonka merkitys korostuu vanhetessa. Nykyajan muokkautuminen palveluiden osalta on melko digipainotteista, hankaloittaen asioiden itsenäistä hoitamista ja vähentää vuorovaikutusta ihmisten välillä. Palveluja kehittäessä tulee muistaa, että monet ikääntyneet haluavat palveluissa kohdata ihmisen. Tämä tekee palvelusta myös turvallisemman. Kohtaamisessa tärkeintä on välittävä huomioiminen, kiireettömyys ja arvostus, nämä ovat yhteisöllisyyden kulmakiviä.

Ajatukset: **Kullannuput, Lapua.**
Kuva Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys



1

Kohtaaminen

Kohdatessasi muistisairaahan asiakkaan, puhu hänelle rauhallisesti ja selkeästi, jotta asiakkaalla on aikaa sisäistää sanomasi.

Käytä tuttuja sanoja ja lyhyitä lauseita. Sanojen löytämisen vaikeus voi tuntua muistisairaasta häpeälliseltä, joten tue häntä rohkaisemalla, kuuntelemalla ja luomalla välittävä, kiireetön ilmapiiri. Ymmärrä, että asiat ja sanat voivat sekoittua. Kysy yhtä asiaa kerrallaan. Voit käyttää esimerkiksi kysymyksiä joihin hän voi vastata kyllä tai ei, sillä monivalintakysymykset voivat olla hänelle vaikeita. Toista tarvittaessa asia useamman kerran, samoilla sanoilla ja rauhallisesti. Jos asiakas ei tahdo löytää oikeaa sanaa, voit ehdottaa jotain, mutta älä puhu hänen puolestaan. Vaikka asiakaspalvelutilanne pitkittyisi, älä korota ääntäsi, älä väitä vastaan, äläkä korosta muistamattomuutta; asiakas voi provosoitua ja tilanne voi hankaloitua.

2

Kehonkieli

Säilytä ilmapiiri rauhallisena, kiireettömänä ja turvallisena. Muistisairaat tulkitsevat kehonkieltä ja sen huomaaminen on monesti tärkeämpää kuin sanomasi sanat. Muistisairaat huomaavat kiireen ja se voi tehdä myös asiakkaan levottomaksi. Odota ja anna aikaa. Voit rauhoitella asiakasta ääneen sanomalla: "Edetään kaikessa rauhassa". Yritä olla hänen tasollaan, käytä ystävällistä äänensävyä, katsekontaktia ja kunnioita hänen yksityisyyttään – liian lähelle tuppautuminen voi tuntua hänestä uhkaavalta.

Ympäristö ja hahmottaminen

Ikäihmisten asioidessa kannattaa panostaa melun vähentämiseen. Häily ja taustamelu voi tehdä levottoman olon. Yritä löytää rauhallinen tila tai nurkkaus keskustelulle. Varmista, että valaistus on hyvä, mutta ei häikäisevä. Huomioi, että asiakaspalvelutilanteessa esimerkiksi vastavaloissa voit näkyä vain mustana hahmona. Se voi pelottaa asiakasta, joka ei näe kasvojasi ja kasvojesi ilmeitä.

Jos yrityksesi pinta-ala on suuri, voi asiakas väsyä liikkumisessa. Voit lisätä istumapaikkoja levähtämistä varten. Huomioi myös esteettömyys. Välijät oviaukot, kulkuväylät, loivat luiskat ja kynnyksettömyys helpottavat apuvälineillä liikkumista. Selkeiden helposti luettavien opasteiden avulla muistisairas löytää tuotteet ja tilat, esimerkiksi wc:n. Muistisairas voi tuntea olonsa vieraaksi myös lähiympäristössään, missä hän on aiemmin liikkunut itsenäisesti. Neuvo ja ohjaa reitin löytämisessä esimerkiksi saattamalla kassalle.

Muistisairaana voi olla vaikea tunnistaa tavaroita tai niiden nimiä ja muuttuvien pakkausten ulkonäöt vaikeuttavat tuotteiden hahmottamista. Yrityksen muuttaessa liikkeen ulkoteippauksia, muistisairaana mielestä yritys voi "kadota" katukuvasta kokonaan.

Monivärinen kuviointi saattaa aiheuttaa muistisairaalle hahmottamisen vaikeuksia. Esimerkiksi marmorilattian mustat pisteet voivat näyttää muura-haisilta tai musta kynnysmatto kuopalta. Parhaiten muistisairas tunnistaa pelkistetyt kirkkaat värit, kuten vihreä, sininen, keltainen ja punainen, sekä selkeät värien kontrastit (musta teksti keltaisella pohjalla, valkoinen opastenuoli sinisellä tai vihreällä pohjalla jne.). Murretut tai toisaan lähellä olevat väriyhdistelmät voivat olla vaikeita hahmottaa (valkoinen opastenuoli harmaalla pohjalla, oranssi nuoli keltaisella tai punaisella pohjalla). Huomioi myös punainen ja vihreä – väriyhdistelmä hankaluutena värisokeille.



Palvelutilanne

Muistisairaalta on voinut hävitä kauppamatkallaan ajatus siitä, mitä hän on lähtenyt ostamaan. Tuotteiden löytäminen ja tunnistaminen vaikeus voivat hankaloittaa asiointia. Silloin tarvitaan apua tuotteiden poimimiseen hyllyiltä ja sopivan määrän keräämiseen. Muistisairaahan hahmottamista voi auttaa apuvälineillä, esimerkiksi piirtämällä tai kuvilla.

Palvelutilanteessa rajaa vaihtoehdot. Esimerkiksi jos muistisairas ostaa kahvia, voit esitellä paria erilaista kahvilaatua, eli ei liian monia vaihtoehtoja. Anna aikaa vaihtoehtojen valitsemiseen. Näin muistisairas saa tehdä itse päätöksensä ja kokea vaikuttavansa omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Huomioi muistisairaahan tarpeet asiakaspalvelutilanteessa, älä sivuuta häntä, vaikka hänellä olisi saattaja mukana.

Palvelutilanteessa on tärkeää hahmottaa kokonaiskuva: ajatellaan asiakkaan parasta, eikä yritetä myydä hänelle sellaista mistä hän ei hyödy.

Maksaminen

Muistisairaalla voi olla vaikeuksia ostosten maksamisessa. Rahankäsittely, kuten kolikoiden ja setelien tunnistaminen toisistaan, rahan arvon ymmärtäminen ja maksuvälineiden, kuten esimerkiksi pankkikorttien käsittely, voi olla haasteellista. Maksupäätteen ollessa liian korkealla, on vaarana että PIN-koodin suojaus heikentyy.

Ohjaa muistisairasta maksamisessa:

kerro selkeästi kuinka paljon ostokset maksavat
laske rahat, kolikot ja setelit erikseen
ohjeista korttimaksussa
anna selkeä kuitti

Itsepalvelukassat voivat tuottaa hankaluutta muistisairaalle. Muistisairaahan asioidessa yksin ruuhka-aikana voi muodostua jonoa. Tilannetta ei auta se, että perässä jonottavat tuskastuvat ja huomauttelevat asiasta. Hitaat kassat mahdollistavat rauhasa asiointiin. Kutsu tarvittaessa lisähenkilökuntaa kassoille palvelemaan muita asiakkaita.

Asiakas voi unohtaa maksaa ostoksensa tai hänellä ei ole rahaa maksamiseen. Mieti, voiko tilanteen yrittää selvittää ilman virkavaltaa, sillä kyseessä voi olla muistisairaudesta johtuva erehdys.



Eksyminen

Muistisairas voi menettää hahmottamisen kyvyn ja eksyä. Tuttukin ympäristö muuttuu vieraaksi, eikä reitti kotiin enää olekaan selvä. Osoitetta kysyttäessä se voi olla unohtunut, tai muistisairas sanoo vanhan osoitteensa. Selvittele rauhallisesti löytyykö kotiosoite, vaikkapa muistisairaahan henkilökohtaisista tavaroista. Joskus sairastuneen henkilöllisyyden, lähiomaisen tai kotiosoitteen selvittämiseksi tarvitaan viranomaisen apua.

6

Hämmennys

Muistisairas voi hämmentyä joissain asiointitilanteissa. Usein taustalla on se, että hän ei hallitse tilannetta, ei tiedä toimintatapaa tai on eksynyt. Muistisairaalla saattaa esiintyä käytösmuutoksia, jotka hämmennävät asiakaspalvelutilanteissa. Muistisairaalla menneisyys ja nykyisyys saattavat sekoittua. Hän voi puhua asioista, jotka eivät kuulu kyseiseen asiointihetkeen tai toimia muuten erikoisesti. Suhtaudu tilanteessa asiallisesti ja ymmärrä, että käyttäytyminen on sairaudesta johtuvaa, jotta asiakas ei koe itseään nolatuksi.

7



Ennakointi

8

Muistisairas voi hämmentyä, jos asiat ja tavarat on esimerkiksi tutussa liikkeessä järjestelty uudestaan, tai hän tapaa asioidessaan uusia henkilöitä.

Yritä toimia entiseen tyyliin ja tarjoa lisäapua asiassa. Jos on mahdollista, tue muistisairasta asiakasta siten, että sama henkilö palvelee häntä joka kerta, esimerkiksi pankissa, apteekissa, fysioterapiassa, taksissa jne. On kuitenkin huomattava se, että hän ei välttämättä muista sitä, kuka häntä on viimeksi palvellut tai mitä hän on kanssasi keskustellut aiemmin.

Tunnemuisti

Vaikka ihminen sairastuukin muistisairauteen, tunteet eivät häviä. Tunnemuistissa voi koettu olotila säilyä useitakin tunteja. Esimerkiksi: Jos muistiasiakas on saanut ystävällistä, ymmärtäväistä, arvostavaa ja kiireetöntä palvelua, olotila voi olla rauhallinen ja positiivinen. Hänelle jää tunnemuistiin mielikuva hyvästä palvelusta ja sen tuomasta hyvän olon tunteesta. Tämä edesauttaa häntä palaamaan uudestaan saman palvelun luo. Muistisairaana tunteet ovat hänelle totta, esimerkiksi jos lompakko on kadonnut tai PIN-koodi on unohtunut, hän hätäntyy.

Tällaisissa tilanteissa kannattaa ymmärtää hänen tunteensa: lohduta ja rauhoittele häntä.

9



Arvostus ja ymmärrys

Jokainen päivä voi olla muistisairaalle erilainen. Tämän päivän tuen tarve voi olla aivan toinen kuin eilen tai huomenna. Opettele tunnistamaan tilanteita ja tarjoa apua ja tukea tarpeen mukaan. Meitä kaikkia tarvitaan avuksi muistisairaiden arkisissa asioissa. Tekomme ja asenteemme muistisairaita kohtaan ovat tärkeitä. Suhtaudu sairastuneeseen aikuisena ihmisenä, kunnioittavasti ja tasavertaisesti.

Muistisairaat haluavat:

tulla kohdatuksi aikuisina ihmisinä
kuulua yhteiskuntaan ja yhteisöön
tehdä itselleen tärkeitä asioita niin
pitkään kuin mahdollista

jotta heidän toimintakykynsä pysyy pidempään hyvänä. Se edesauttaa tavoitteessa, kun hellä on mahdollista osallistua tapahtumiin, vaikuttaa asioihinsa ja tehdä valintoja omista lähtökohdistaan.





Tietoa ja neuvontaa muistisairauksiin liittyen:
www.muistiyhdistys.fi



**Etelä-Pohjanmaan
Muistiyhdistys ry**
Muistiliiton jäsen