



**Etelä-Pohjanmaan
Muistiyhdistys ry**
Muistiliiton jäsen



MUISTIYSTÄVÄLLINEN **Taksiopas**



Pieni opas muistisairauksista



©Muistilitto / kuva: Point Pan

Muistisairaus ei kuulu luonnolliseen vanhenemiseen. Muistisairaudet ovat aivosairauksia, jotka johtuvat fyysisistä vaurioista aivoissa. Muistisairauksien eteneminen on aina yksilöllistä.

Muistisairaus ei ole vain muistin menetystä, sairauteen liittyy myös muitakin oireita: Kommunikaatiovaikeuksia, sanojen unohtamista, käyttäytymismuutoksia, motorisia vaikeuksia sekä hahmottamisen vaikeutta.

Muistisairauden kanssa on mahdollista elää, tavata ystäviä, käydä kaupassa ja hoitaa asioita. Jokaisen sairastuneen tilanne ja toimintakyky on aina yksilöllinen.

**SUHTAUDU SAIRASTUNEeseen
AIKUISENA IHMISENÄ,
KUNNIOITTAVASTI JA
TASAVERTAISESTI.**

Muistiystävällinen taksiyrittäjä auttaa muistisairaita ja ikääntyneitä elämään lähiympäristössään, kauemmin kotona ja turvallisesti palvelunsa turvin.

Tämän oppaan tavoitteena on antaa tietoa muistiystävällisten matkojen luomisesta sekä auttaa ammattilaisia tarjoamaan erinomaista palvelua muistisairaille.



Ohjeita yrittäjille ja kuljettajille

OHJEET YRITTÄJILLE

Miksi muistiystävällinen palvelu on liiketoiminnalle eduksi?

- Muistisairaat ja heidän läheisensä luottavat palveluun ja tulevat vakioasiakkaiksi.
- Erityispalvelu parantaa palvelun laatua.
- Muistisairauksien tuntemus voi auttaa kuljettajia ymmärtämään muistiasiakkaita ja heidän läheisiään paremmin.
- Muistiystävällisen tiedon jakaminen myös uusille kuljettajille on tärkeää.

Muistiystävällinen asiakaspalvelu

- Mahdollistaa ihmisen itsenäisen liikkumisen, lisäten elämänlaatua ja vähentäen eristyneisyyttä.
- Vähentää matkustamiseen liittyvää stressiä ja ahdistusta.
- Luotettava kuljetuspalvelu auttaa muistisairaita liikkumaan itsenäisesti, helpottaen myös omaisia ja antaen heille vaikka hengähdystauon siksi aikaa kun muistisairas käy asioillaan.

Muita hyödyllisiä toimenpiteitä

- Muistisairaalla voi olla vaikeuksia matkan maksamisessa, rahan käsittelyssä sekä kolikoiden ja setelien tunnistamisessa toisistaan.
- Matkan päätteeksi kerrotaan selkeästi kuinka paljon matka maksaa, lasketaan kolikot ja setelit erikseen, ohjataan korttimaksussa ja annetaan selkeä kuitti.
- Tarvittaessa käytetään maksujärjestelmiä, joiden avulla muistisairaahan läheiset voivat maksaa matkan esim. pankissa tai verkossa. Näin vältetään kortti- tai käteismaksamisesta matkan aikana.



- Huomioidaan matkustajien yksilölliset tarpeet ja turvallisuus.
- Kuljettaja, joka kuljettaa muistisairasta henkilöä, tarvitsee enemmän aikaa palvelemiseen, esimerkiksi asiakkaan avustamiseen sisään ja ulos autosta.
- Jos mahdollista, järjestetään muistisairaalle sama kuljettaja, tai muu tuttu kuljettaja. Tämä mahdollistaa kuljettajan ja asiakkaan toisensa tuntemisen, luoden turvallisuutta ja luottamusta.



- Kuljettajan liikkuessaan ympäristössään ja huomattessaan eksyksissä olevan tai kadonneen henkilön, saattaa hän joutua olemaan yhteyksissä omaisiin tai viranomaisiin.

Ohjeita kuljettajille

Tärkeimmät vinkit, joilla tuetaan henkilöä, jolla on muistisairaus.



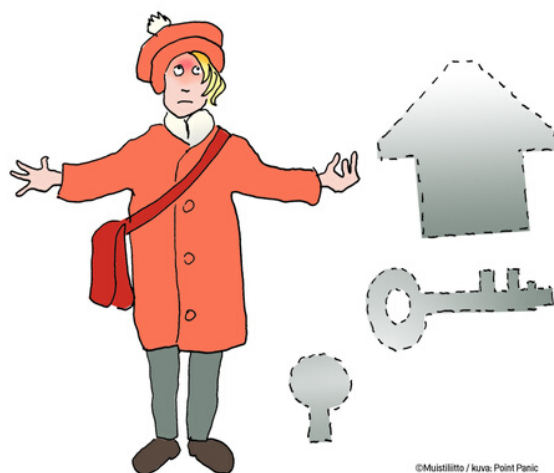
- Kuljettajana lähesty asiakasta edestäpäin, näin varmistat, että matkustaja näkee sinut selkeästi puhuessasi.
- Puhu hitaasti, rauhallisesti ja selkeästi, yksi asia kerrallaan.
- Vältä kysymästä paljon kysymyksiä, käytä tuttuja sanoja, lyhyitä lauseita, anna matkustajalle aikaa kommunikoida.
- Vähennä taustamelua, jos mahdollista sulje radio.
- Mieti voitko auttaa hahmottamista esimerkiksi kirjoittamalla tai piirtämällä.
- Vältä muistamattomuuden korostamista, muistisairas voi olla sairaudentunnoton.

Muistisairaus voi vaikuttaa ihmisten muistiin, kieleen, koordinaatioon ja hahmottamiseen, joka voi olla ajoittain hämmentävää ja pelottavaa.

Ystävällisyydellä, rauhallisuudella ja kärsivällisyydellä päästään usein parhaaseen lopputulokseen.

Yleiset yhteiset haasteet

- Mitä kuljettajat voivat kohdata asiakaspalvelussa ja miten selvittää haasteellisista tilanteista:



Haaste 1: Henkilö, joka soittaa useita kertoja varauksen tarkastamiseen.

Muistisairaat kokevat muistin huonontuneen ja voivat siten olla huolestuneempia unohtuneista tapaamisista, tai unohtaa että ovat jo varanneet matkan.

- Puhu muistisairaalle, tarvittaessa lähiomaiselle ja selvittä onko heidän matkoillaan joku totuttu tapa tai erityinen huomioitava asia.
- Pyydä asiakasta kirjoittamaan päivä ja kellonaika ylös.

Haaste 2: Henkilö, joka tilaa taksin ja kieltäytyy matkasta taksin saapuessa.

Muistisairaus vaikuttaa ihmisten lyhytaikaiseen muistiin, asiakkaan voi olla vaikea muistaa viimeaikaisia tapahtumia, kuten esimerkiksi että on varannut taksin.

- Kuljettaja voi kertoa mihin he ovat menossa, ja miksi. Esimerkiksi: "Vien sinut pankkiin ja kauppaan".
- Haettaessa asiakasta kotoa, varmista, että näytät ystävälliseltä ja rauhalliselta. Huomaa, ettei muistisairas välttämättä ole tietoinen ajasta tai paikasta, joten ystävällinen, kiireetön ja lempeä ilmapiiri luo turvallisuutta ja luottamusta. Muistisairaat lukevat kehon kieltä tarkemmin kuin me muut.

Haaste 3: Maksamisen haasteet.

Muistisairaus voi vaikuttaa ihmisten käsitykseen rahan arvosta, joten oikean kolikon, setelin tai kortin löytäminen ja tunnistaminen voi olla haastavaa.

- Kerro selkeästi kuinka paljon matka maksaa.
- Tarjoa apua maksamisessa ja rahaa takaisin antaessa. Laske kolikot ja setelit erikseen.
- Anna asiakkaalle aikaa. Joskus tarvitaan enemmän aikaa tehtävän suorittamiseen.



Haaste 4: Henkilö, joka kiihtyy matkan aikana

Muistisairaus voi olla turhauttavaa ja se vaikuttaa mielialaan ja käyttäytymiseen. Joinakin päivinä on vaikea ilmaista tarpeitaan suullisesti ja maailma voi olla pelottava. Muistisairaahan tunteet voivat nousta myös menneisyydestä.

- Jos asiakas hämmentyy, hätäntyy eikä ymmärrä tai on levoton – suhdaudu asiallisesti, rauhallisesti, ole empaattinen, läsnä ja kuuntele. Tämä on yleensä paras tapa helpottaa tilannetta.

Haaste 5: Henkilö sanoo sopimattomia asioita matkan aikana.

Muistisairaus vaikuttaa jokaiseen ihmiseen eri tavalla, joskus se voi vaikuttaa ihmisen käyttäytymiseen. Muistisairas voi käyttää karkeaa kieltä, olla hyökkäävä, epäluuloinen tai estoton.

- Kaikki poikkeava, sopimaton käytös johtuu sairaudesta. Pysy rauhallisena ja pidä äänensävy lempeänä. Älä loukkaannu syytöksistä vaan ota ahdistus vastaan, tällä tavalla se vähenee. Asiakkaan tunteen voi todeta myös ääneen: ”Näen että olet todella vihainen”.
- Ohjaa asiakasta positiivisempaan keskusteluun – vaihda puheenaihetta.



Haaste 6: Henkilön puheessa ei ole järkeä.

Muistisairaus vaikuttaa kommunikointiin, vaikeuttaa sanojen muodostamista esimerkiksi henkilö voi sanoa "hevonen", kun hän tarkoittaa "koiraa"

- Anna asiakkaalle aikaa puhua.
- Kysy kysymyksiä mihin he voivat vastata kyllä tai ei.
- Jos et ole varma mitä henkilö tarkoittaa, toista ja tarkista mitä olet ymmärtänyt.
- Huumori voi toimia joissakin tilanteissa ohjaten kevyesti ja ystävällisesti.



© Muistiliitto & DIAK / kuva: Point Panic

Haaste 7: Henkilö on eksynyt

Muistisairauden edetessä sairaus voi vaikuttaa, niin ettei enää muista uutta kotiosoitetta, vaan muistaa paikan missä on asunut aikaisemmin.

- Selvitä rauhallisesti löytyykö kotiosoite muistisairaahan henkilökohtaisista tavaroista.
- Toisinaan voit tarvita apua henkilöllisyyden selvittämisessä, henkilön omaisilta, viranomaisilta tai poliisilta.

Kaikki nämä ovat vain esimerkkejä siitä, miten muistisairaus voi vaikuttaa ihmiseen. Muistisairaus vaikuttaa jokaiseen ihmiseen eri tavalla ja jokainen päivä voi olla erilainen.

Opettele tunnistamaan tilanteita ja tarjoa apua ja tukea tarpeen mukaan. Ihmisillä voi olla hyviä päiviä ja huonoja päiviä aivan kuten meillä kaikilla.

Ystävällinen, ymmärtävä kuljettaja voi olla päivän tai viikon ainut ja tärkein kontakti muistisairaalle.

Hyviä ja turvallisia kilometrejä!



**Etelä-Pohjanmaan
Muistiyhdistys ry**
Muistiliiton jäsen

Tietoa ja neuvontaa muistisairauksiin liittyen:
www.muistiyhdistys.fi