

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne.

Viite:

Vihtonen, S. & Kulmala, J. 2019. Ikääntyneen ja muistisairaahan kohtaaminen arjen palveluissa. Teoksessa: T. Tiilikka, H. Majasaari & S. Saarikoski (toim.) Kohtaamisen oppimista ja osaamisen kehittämistä sosiaali- ja terveysalalla. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 148, 1168 - 175.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019121949089>



SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

IKÄÄNTYNEEN JA MUISTISAIRAAN KOHTAAMINEN ARJEN PALVELUISSA

*Sarita Vihtonen, geronomi (AMK)
Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys Ry,
Muisti- ja Ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanke*

*Jenni Kulmala, TtT, yliopettaja, dosentti
SeAMK Sosiaali- ja terveysala*

1 JOHDANTOA

Ikääntyneiden määrä kasvaa Suomessa koko ajan. Suurin osa saa ikääntyä terveenä ja toimintakykyisenä, mutta mitä enemmän ikää tulee lisää, lisääntyvät myös erilaiset sairaudet ja toiminnanrajoitteet. Ikääntyneen ihmisen toimintakyvyn heikentyessä ympäristön merkitys aktiivisen elämän ja osallisuuden tukemisessa korostuu. Koska yhä useampi elää omassa kodissaan ja asuinympäristössään entistä pidempään myös erilaisten sairauksien kanssa, tulisi yhteiskunnassamme kiinnittää huomiota siihen, millaisten ympäristöön ja palveluihin liittyvien ratkaisujen kautta voimme tukea turvallista kotona asumista ja aktiivisen arjen mahdollistamista. Myös asenne ratkaisee paljon. Ikääntyviin ja erityisesti heihin, joiden toimintakykyä erilaiset sairaudet rajoittavat, kohdistuu edelleen valittavan paljon ennakkoluuloja ja vääriä uskomuksia. Ikääntyneenä ja erilaisten sairauksien kanssa eläessä myös kohtaamattomuuden riski kasvaa.

Yhä useamman eläessä hyvinkin korkeaan ikään, muistisairauksien riski kasvaa merkittävästi. Muistisairautta sairastavien määrä kasvaa lähivuosina merkittävästi. On arvioitu, että tällä hetkellä maailmanlaajuisesti noin joka kolmas sekunti joku ihminen saa muistisairausdiagnoosin (World Alzheimer report 2015). Muistisairautta sairastavien määrän on arvioitu lisääntyvän nykyisestä noin 47 miljoonasta lähes 150 miljoonaan vuoteen 2015 mennessä (World Alzheimer report 2018). Muistisairas ihminen joutuu usein sairautensa leimaamaksi ja kohtaamattomuuden uhriksi. Ennakkoluulot ja usein vääränlaiset mielikuvat muistisairaasta ihmisestä voivat johtaa siihen, että muistisairauden kanssa elävä ihminen ohiteetaan ja hänen puolestaan tehdään valintoja, joihin muistisairas edelleen kykenisi. Kuitenkin muistisairauden kanssa elävät ihmiset pärjäävät usein omassa arjen ympäristössään hyvinkin pitkään erilaisten tukitoimien avulla.

Arjen ympäristön muokkaaminen muisti ja ikäystävälliseksi tarkoittaa parhaimmillaan sitä, että jokainen iästä ja kognitiivisista kyvyistä riippumatta, pystyisi ympäristön tukitoimien avulla asumaan turvallisesti omassa kotiympäristössään mahdollisimman pitkään. Tämä edellyttää ympärillä olevilta ihmisiltä ja palveluntarjoajilta ikääntymiseen liittyvää osaamista ja halua muokata palvelujaan vastaamaan ikääntyneiden ja muistisairaiden tarpeisiin. Arjen onnistuneet kohtaamiset tukevat toimintakykyä ja sen säilymistä sekä antavat kokemuksen pärjäämisestä ja arvostetuksi tulemisesta.

Tässä artikkelissa pohditaan muisti- ja ikäystävällistä palvelua ja nostetaan esiin keinoja, joilla voidaan tukea ikääntyneen ja muistisairaana arvostavaa kohtaamista arkisissa asiointilanteissa, esimerkiksi kaupassa käymisessä, erilaisissa kulkuvälineissä liikkumisessa tai huoltoasema- ja kampaamopalveluissa. Artikkelissa kuvataan toimintaa, joka on toteutettu Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hankkeessa. Hankkeen tarkoituksena on ollut luoda yrityksille muisti- ja ikäystävällisyyden ohjaava koulutus- ja toimintamalli.

2 MUISTI- JA IKÄYSTÄVÄLLINEN ETELÄ-POHJANMAA -HANKE

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanke on Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry:n hallinnoima ja Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:n rahoittama. Hanke toteuttaa toimintaansa vuosina 2017 - 2019. Hankkeen tavoite on yksinkertainen: eri alojen yritysten palveluissa osataan kohdata muistisairas ja ikääntynyt asiakas tasavertaisena ihmisenä ja arvostettuna asiakkaana, ymmärretään muisti- ja ikäasiakkaiden tarpeita ja henkilökunta osaa tukea heitä palvelujenkäyttäjinä.

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanke on toiminta-aikanaan tarjonnut maksuttomia koulutuskokonaisuuksia yrityksille muisti- ja ikäystävällisen palvelun kehittämiseen. Hankkeessa on koulutettu toista sataa Etelä-Pohjanmaan yritystä muisti- ja ikäystävällisiksi. Mukana hankkeessa on ollut laajasti eri toimialojen yrityksiä, aina kaupoista pankkeihin, partureihin ja muihin palveluita tarjoaviin yrityksiin.

Koulutuksissa yrittäjät ovat saaneet perustiedon muistisairauksien ennaltaehkäisystä, muistisairauksista, muisti- ja ikäasiakkaan kohtaamisesta, asiakaspalvelusta ja senioritaloudesta. Lisäksi yritysten henkilökuntaa on koulutettu muisti- ja ikäasiakkaiden kohtaamiseen ja asiakaspalveluun liittyvistä asioista. Yrityksien kanssa on pohdittu käytännönläheisiä palvelutilanteita ja niissä toimimista. Myös muihin

erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden palvelutilanteita on nostettu esiin. Tästä esimerkkinä muun muassa kehitysvammaisten asiakkaiden palvelutilanteisiin liittyvät erityiskysymykset. Yrittäjät ovat saaneet koulutuksien jälkeen tehtäväkseen miettiä oman yrityksen palvelupolkua muisti- ja ikäystävällisyyden näkökulmasta. Yrityksille on myönnetty hankkeeseen osallistumisesta Muisti- ja ikäystävällinen yritys -sertifikaatti (Kuvio 1). Sertifikaatti on Muisti- ja ikäystävällinen yritys -tarra, jonka yritys voi laittaa vaikka ulko-oveensa merkiksi käydystä koulutuksesta ja ikä- ja muistiasiakkaiden huomioimisesta. Näin muisti- ja ikäasiakas huomaa erityispalvelua tarjoavan yrityksen.



Kuvio 1. Muisti- ja ikäystävällinen yritys.

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanke on Suomen mittakaavassa ensimmäinen hanke, jossa eri alojen yrittäjät ovat suorittaneet koulutuksen, jonka pohjalta yritys voi muotoilla palvelujaan muisti- ja ikäystävällisiksi. Tavoitteena on lisätä ikääntyneiden ja muistisairaiden mahdollisuutta käyttää lähipalveluitaan toimintakyvyn alenemisesta huolimatta.

3 MITÄ TARKOITETAAN MUISTI- JA IKÄYSTÄVÄLLISELLÄ PALVELULLA

Ikääntyneistä ja varsinkin muistisairaista puhuttaessa ajatellaan usein vain sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja ikääntyneitä ja pitkäaikaissairaita näiden palvelujen käyttäjinä. On jälleen kuitenkin muistettava, että suurin osa ikääntyneistä on terveitä ja toimintakykyisiä ja mahdollisesti vain pienet toiminnanrajoitukset saattavat heikentää päivittäistä toimintakykyä. Myöskään muistisairausdiagnoosin saaminen ei tee ihmisestä toimintakyvyttöä. Tällä hetkellä muistisairaudet diagnosoidaan varsin varhain, mikä voi tarkoittaa sitä, että hitaasti etenevän sairauden kanssa ihminen voi diagnoosistaan huolimatta elää hyvää ja toimintakykyistä

arkea jopa vuosikymmeniä diagnoosin saamisen jälkeen. Tässä vaiheessa onkin erityisen tärkeää tukea arjen säilymistä aktiivisena ja samanlaisena kuin ennenkin. Tämän hetken Suomessa useimmat palvelujakin tarvitsevat muisti- ja ikäasiakkaat asuvat kotona ja käyttävät monien yritysten palveluita säännöllisesti arjessaan, samoin kuin muutkin väestöstä. Varsinkin ikääntyessä oman kunnan lähipalveluja käytetään helppouden ja tuttuuden vuoksi. Ikääntyneillä ei välttämättä ole mahdollisuutta lähteä isompiin kaupunkeihin asioimaan, varsinkaan jos toimintakyky on laskenut. Samoin uusien toimintatapojen tai uusien palvelujen käyttämisen opettelu ei välttämättä enää onnistu tai tuntuu hankalalta.

Paikallisilla yrityksillä ei kuitenkaan välttämättä ole tietoa ikääntymisen ja muistisairauden aiheuttamista haasteista ihmisen toimintakyvylle. Mikäli ikääntyneelle ja muistisairaalle halutaan turvata hyvä asiakaskokemus, tulee kiinnittää huomiota niihin asioihin, jotka turvaavat palvelutilanteen onnistumisen. Onnistunut kohtaaminen varmistaa myös asiakkaan palaamisen yrityksen palvelujen käyttäjäksi jatkossakin. Asiakaspalvelutilanteet, joissa muistisairas käyttäytyy erikoisesti, voivat olla yrittäjälle ja työntekijöille yllättäviä, hämmentäviä ja jopa hankalia. Myös muistisairas voi kokea palveluissa toimimisen haastavaksi, mikäli ei tule ymmärretyksi tai kohdelluksi oikein. Tällaisten tilanteiden välttämiseksi yritykset voivat varautua kouluttautumalla muisti- ja ikäystävällisiksi.

Muisti- ja ikäystävällisyyden kehittämisen tärkein asia on kohderyhmän erityispiirteiden ymmärtäminen ja hahmottaminen palvelujen käyttäjänä. Kaikki lähtee asenteesta. Ajatellaanko ikääntyvät ja muistisairaavat yhtä tärkeinä palvelun kohteina kuin kaikki muutkin? Mikäli negatiiviset ennakkoluulot ja asenteet esimerkiksi muistisairaita kohtaan heikentävät palvelun laatua, on jo lähtökohta palvelutilanteen onnistumiselle vaikea. Yrittäjien on hyvä myös tiedostaa ikääntyvien ja muistisairaiden potentiaali asiakaskunnan kasvattajina. Hyvän palvelun avulla asiakaskunta kasvaa, sana hyvästä palvelusta leviää ja yrittäjän panostus asiakaspalvelun kehittämiseen näkyy myös rahallisena tuloksena. Hyötyjinä ovat siis sekä palvelun saaja että tarjoaja.

Oikeanlaisen asenteen ja ymmärryksen sisäistämällä ikäihmisen ja muistisairaana lähiympäristössä toimivat yritykset ovat avainasemassa muistisairaiden ja ikääntyneiden kotona asumisen tukemisessa, sillä kodin jälkeen tärkeimpiä paikkoja arjessa ovat usein lähellä olevat arjen palvelut. Esimerkiksi lähikaupan yrittäjä ja tuttu henkilökunta voivat olla muisti- ja ikäasiakkaalle viikon ainoita sosiaalisia kontakteja. Tätä palvelun tarjoaja harvoin tulee edes ajatelleeksi.

Osana Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanketta on kartoitettu muistisairaiden ja ikääntyneiden näkökul-

maa lähipalvelujen käyttäjinä. Heiltä on kerätty mielipiteitä palvelujen muisti- ja ikäystävällisyydestä ja niiden muodoista. Haastattelujen perusteella kävi selvästi ilmi, että ikääntyvät ja muistisairaajat ihmiset pitävät palvelujen tärkeimpinä asioina osallisuuden tunteeseen, kohtaamiseen ja asiakaspalveluun liittyviä asioita. Ikääntyneet ja muistisairaajat haluavat kuulua yhteiskuntaan kuten aina ennenkin ja olla mukana kaikessa toiminnassa, sairauksista huolimatta. Omien asioiden hoitaminen omien voimavarojen mukaan, esimerkiksi lähikaupassa käyminen, pirstää ja pitää yllä fyysistä toimintakykyä. Se, että asiakaspalvelussa toimivat ihmiset vaihtavat kuulumisia ja auttavat pienissä asiointiin liittyvissä asioissa, voi tuntua muisti- ja ikäasiakkaasta suurelta teolta, joka tukee häntä palvelun käyttäjänä ja tukee osallisuuden kokemusta. Palveluihin liittyvissä kohtaamisissa tärkeimpinä asioina ikääntyvät ja muistisairaajat nostivat esiin välittävän huomiointi- ja kiireettömyyden ja arvostuksen kaikkia asiakkaita kohtaan tasapuolisesti.

4 YRITYKSET KEHITTÄMÄÄN MUISTI- JA IKÄYSTÄVÄLLISYYTTÄ

4.1 Kohtaaminen ja kehonkieli

Palvelujen muokkaaminen ikä- ja muistiystävällisiksi ja näiden erityisryhmien onnistunut kohtaaminen arjen asiakastilanteissa ei ole vaikeaa. Esimerkiksi muistisairaiden kohtaamisessa voidaan ottaa avuksi seuraavaksi esiteltävät keinot, joista palveluntarjoajat voivat poimia omaan arkeensa sopivia vinkkejä muisti- ja ikäasiakkaiden palvelun kehittämisen tueksi. Kaikki lähtee kohtaamisesta.

Jokainen asiakas on ensisijaisesti ihminen, ei ikääntynyt tai muistisairas. On tärkeää nähdä muistisairas ihmisenä, ei ainoastaan mahdollisten toiminnanvajojauksien kautta. Mikäli asiakaspalvelija epäilee asiakkaalla olevan muistin kanssa hankaluuksia, on tärkeää puhua selkeästi ja käyttää tuttuja sanoja ja lyhyitä lauseita ja kysyä yhtä asiaa kerrallaan. Asioinnin helpottamiseksi voi käyttää kysymyksiä, joihin voi vastata kyllä tai ei. Vaikka asiakaspalvelutilanne pitkittyisi, ei koskaan tulisi korottaa ääntä, ei väittää vastaan, eikä korostaa asiakkaan muistamattomuutta; asiakas voi hämmentyä, provosoitua ja tilanne voi hankaloitua. Ilmapiiiri tulisi aina pyrkiä säilyttämään rauhallisena, kiireettömänä ja turvallisena. Muistisairaajat, kuten kaikki muutkin ihmiset, tulkitsevat kehonkieltä ja huomaavat sen tarkemmin kuin ääneen sanotut sanat. Muistisairaajat myös kaikkien muiden asiakkaiden tavoin huomaavat kiireen ja se voi tehdä myös asiakkaan levottomaksi.

Muistisairaahan voi joskus olla vaikea tunnistaa tavaroita tai niiden nimiä. Lisäksi muuttuvien pakkausten ulkonäöt vaikeuttavat tuotteiden hahmottamista. Mikäli

asiakaspalvelija huomaa asiakkaan etsivän tuotteita, asiakasta ei koskaan tulisi ohjeistaa pitkillä reittiohjeilla tuotteen luo. Parempi tapa on mennä asiakkaan kanssa yhdessä hakemaan tuote. Asiakaspalvelija voi myös itse tarjoutua hakemaan tuotteen. Palvelutilanteessa tulisi rajata vaihtoehdot ja esitellä vain muutama vaihtoehtoa. Edelleenkin kohtaaminen on tärkeää. Asiakas on huomioitava, vaikka asiakaspalvelija tietäisi hänellä olevan muistisairaus. Asiakasta ei koskaan tulisi sivuuttaa, eikä puhua ohi, vaikka asiakkaalla olisi avustaja mukana.

4.2 Ostosten maksaminen

Muistisairaalla voi olla joskus vaikeuksia ostosten maksamisessa. Rahankäsittely, kuten kolikoiden ja setelien tunnistaminen toisistaan, rahan arvon ymmärtäminen ja maksuvälineiden, kuten esimerkiksi pankkikorttien käsittely, voi olla haasteellisia. Haasteita ikääntyneelle voivat tuoda myös näössä ja kuulossa tapahtuneet muutokset, joten palvelutilanne saattaa vaatia aikaisempaa enemmän aikaa. Asiakaspalvelija voi ohjeistaa ikäihmistä tai muistisairasta maksamisessa esimerkiksi kertomalla selkeästi kuinka paljon ostokset maksavat. Asiakaspalvelija ei saisi koskaan hermostua tai osoittaa kiirettä, vaikka joutuisi maksun summan toistamaan useampaankin kertaan. Esimerkiksi kassalla toimivan asiakaspalvelijan on hyvä laskea rahat, kolikot ja setelit erikseen ja muistisairaahan ihmisen nähden. Mikäli ikääntynyt tai muistisairaus käyttää maksaessaan maksukorttia maksamisessa on hyvä ohjeistaa. Tässäkin tulee antaa aikaa viedä maksutapahtuma loppuun asti. Ostoksista tulee myös antaa selkeä kuitti. Asiakaspalvelija voi käydä halutessaan ostokset läpi myös kuitista.

Hitaat kassat mahdollistavat rauhassa asioinnin. Tarvittaessa on hyvä kutsua lisähenkilökuntaa kassalle palvelemaan muita asiakkaita. Joskus voi käydä myös niin, että muistisairautta sairastava asiakas voi unohtaa maksaa ostoksensa tai hänellä ei ole rahaa maksamiseen. Tässä tilanteessa asiakaspalvelijan tulisi pyrkiä olemaan mahdollisimman hienotunteinen. On hyvä miettiä, voisiko tilanteen yrittää selvittää ilman virkavaltaa, sillä kyseessä voi olla muistisairaudesta johtuva erehdys ja muistisairaahan ihmisen leimaaminen varkaaksi tällaisessa tilanteessa voi tuntua hänestä erityisen ahdistavalta.

Muistisairaalla ihmisellä saattaa esiintyä joskus käytösmuutoksia, jotka hämmentävät asiakaspalvelutilanteissa. Muistisairaalla menneisyys ja nykyisyys saattavat sekoittua. Hän voi puhua asioista, jotka eivät kuulu kyseiseen asiointihetkeen tai toimia muuten asiakaspalvelijan mielestä erikoisesti. Asiakaspalvelijan tulee suhtautua tilanteeseen asiallisesti ja ymmärtää, että käyttäytyminen on sairaudesta johtuvaa. Muistisairasta ei koskaan saa nolata, hänen kanssaan ei tule väitellä, eikä asiakaspalvelija saisi omalla toiminnallasi asettaa asiakasta entistä hankalampaan tilanteeseen.

Etelä-Pohjanmaan muistiyhdistys on hankkeen aikana tuottanut paljon käytännön-läheistä materiaalia tukemaan yritysten muisti- ja ikäystävällisyyttä. Esimerkkinä helppolukuisesta materiaalista on 10 Vinkkiä muisti- ja ikäystävällisiin yhteisöihin -opas, joka löytyy verkkosivulta https://issuu.com/leaderaisapari/docs/10_vinkkia_muisti-_ja_ikaystavallis

Tämän lisäksi vuoden 2019 lopulla ilmestyy uusi Muisti- ja ikäystävällinen yritys-opas, joka sisältää kohdennettuja ohjeita eri alojen yrityksille siihen, miten oman yrityksen palvelut voidaan muotoilla entistä ikä- ja muistiystävällisemmiksi.

5 ARVOSTUS JA YMMÄRRYS KAIKISSA ARJEN KOHTAAMISISSA

Ikääntyvän tai muistisairaana asiakkaan kohtaamisesta vaaditaan lähtökohtaisesti sitä samaa kuin kaikkien muidenkin kohtaamisesta; arvostamme toisiamme, sallimme jokaisen meistä yksilöllisyyden ja kohtaamme jokaisen ihmisenä sairauksista ja mahdollisista toiminnanrajoitteista huolimatta. Onnistuneen kohtaamisen harjoittelussa on hyvä pohtia sitä, miten jokainen meistä haluaisi, että muistisairauteen sairastunutta läheistämme kohdeltaisiin hänen asioidessaan lähiympäristönsä palveluissa? Jokainen haluaisi, että läheinen ihminen kohdattaisiin tärkeänä asiakkaana ja hänelle jäisi jokaisesta palvelutilanteesta hyvä mieli. Häntä ei nolattaisi tai hänen oloaan ei entisestään vaikeutettaisi. Tämän pitäminen mielessä vie pitkälle myös onnistuneen asiakaspalvelutilanteen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Erityisesti muistisairaana asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää muistaa, että jokainen päivä voi olla muistisairaalle erilainen. Tämän päivän tuen tarve voi olla aivan toinen kuin eilen tai huomenna. Asiakaspalvelussa on hyvä opetella tunnistamaan erilaisia tilanteita ja tarjoamaan apua ja tukea aina tarpeen mukaan. Liikaa ei saa eikä tarvitse auttaa, mutta tilanteen aistiminen ja läsnä oloinen tekevät asiakaspalvelutilanteesta myös muistisairaalle turvallisen. Jokaista ihmistä tarvitaan avuksi muistisairaiden arkisissa asioissa, jotta sairastuneiden hyvä elämä kotona ja lähiympäristöissä sujuisi mahdollisimman pitkään. Teot ja asenteet muistisairaita kohtaan ovat tärkeitä. Jokaisen meistä tulisikin siis suhtautua aina ihmiseen ihmisenä, kunnioittavasti ja tasavertaisesti, oli hänellä jokin sairaus tai toiminnanvaja tai ei.

LÄHTEET

World Alzheimer report 2015: The Global impact of dementia: An analysis of prevalence, incidence, cost and trends. 2015. [Verkojulkaisu]. London: Alzheimer's Disease International. [Viitattu 8.11.2019]. Saatavana: <https://www.alz.co.uk/research/WorldAlzheimerReport2015.pdf>

World Alzheimer report 2018: The state of the art of dementia research: New frontiers. 2018. [Verkojulkaisu]. London: Alzheimer's Disease International. [Viitattu 8.11.2019]. Saatavana: <https://www.alz.co.uk/research/WorldAlzheimerReport2018.pdf>