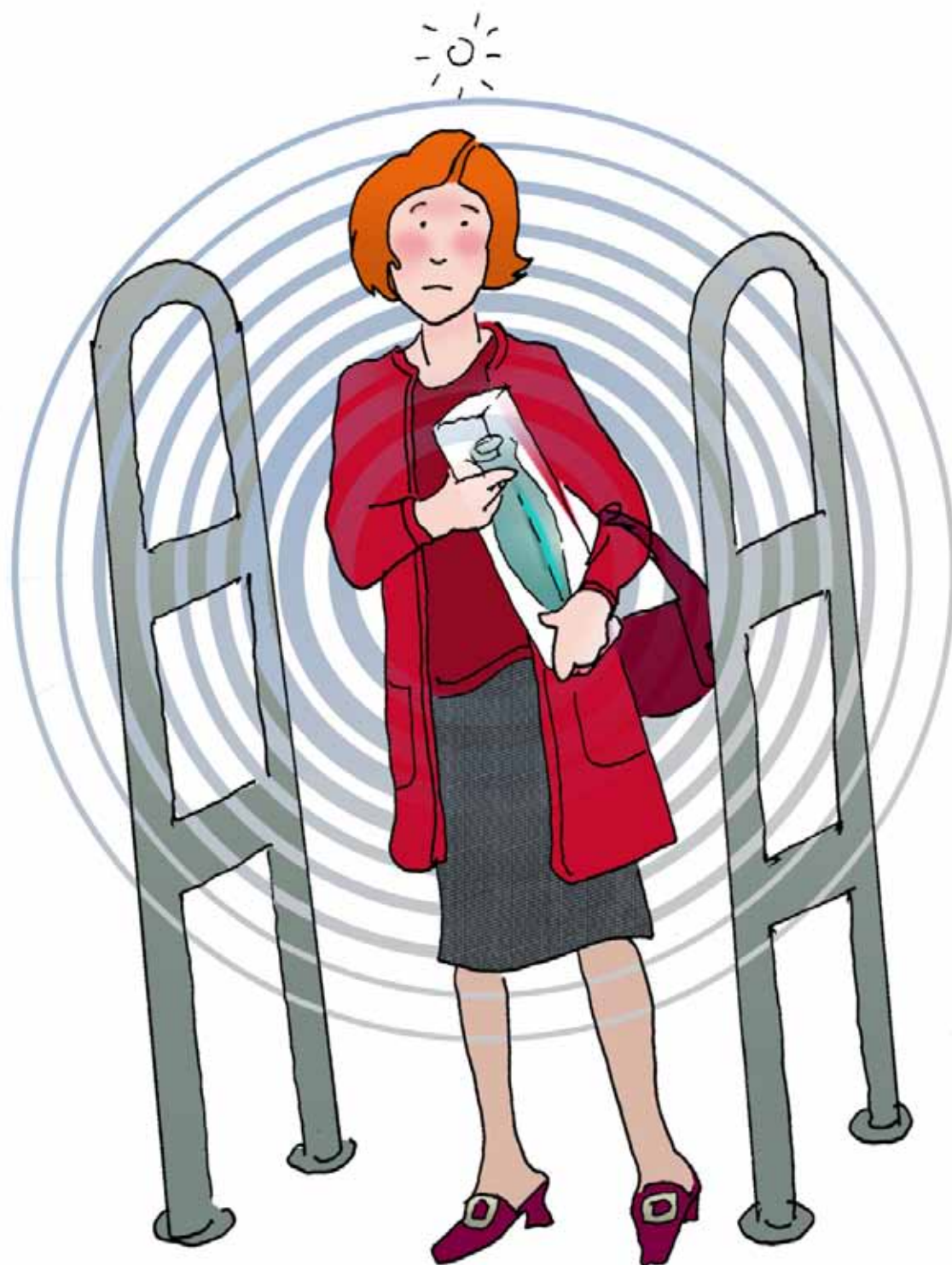


ASIAKKAANA MUISTISAIRAS

– ymmärrä ja auta



Tiesitkö, että asiakkaallasi voi olla muistisairaus?

Muistisairaus ei usein näy päällepäin mitenkään. Muistisairaudet ovat oireiltaan ja etene miseltään aina yksilöllisiä. Tästä syystä muisti- sairaalle tyypillistä käytöstä on vaikea kuvata, ja sairaus voi jäädä arkielämässä tunnistamatta. Muistisairauden alkuvaiheessa muistisairaat ovat usein fyysisesti hyväkuntoisia ja toimivat ”normaalisti”.

Etenevät muistisairaudet ovat aivosairauksia, joihin liittyy päivittäistä selviytymistä vaikeutta- vaa toimintakyvyn laaja-alaista heikkenemistä.

Muistisairauksia esiintyy lähes 193 000 henki- löllä Suomessa. Yleisin etenevä muistisairaus on Alzheimerin tauti. Muistisairas suurin osa on ikäihmisiä, mutta Suomessa arvioidaan olevan 10 000 työkäistä muistisairasta ihmistä.

On hyvä ymmärtää, että muistisairaahan ihmisen poikkeava käytös johtuu sairaudesta. Sairastu- nut saattaa tarvita apua arkisia asioita hoita- essaan – kaupoissa, postissa, terveysasemalla, apteekkeissa, pankeissa sekä liikkuessaan taksil- la ja julkisilla liikennevälineillä.

Pohdi muistisairauden mahdollisuutta, jos kohtaat seuraavanlaisia tilanteita:

- Hän ei muista, missä on tai miksi tuli ja minne on menossa
- Hänen on vaikeaa tunnistaa paikkoja ja ihmisiä
- Hänen kykynsä tuottaa ja ymmärtää puhetta on vaikeutunut
- Hän kysyy tai kertoo toistuvasti samaa asiaa
- Hän unohtaa tapaamiset tai saapuu niihin väärään aikaan
- Hän on levoton ja vaeltelee ympäriinsä
- Hän on pukeutunut tilanteeseen, säähän tai vuorokauden aikaan sopimattomasti
- Hän ei muista nimeään tai osoitettaan ja tavarat, kuten kukkaro tai resepti, ovat hukassa
- Hänelle on vaikeaa tehdä päätöksiä tai valita erilaista vaihtoehtoista
- Hän käyttäytyy poikkeavasti tai sopimattoman tuntuisesti
- Hän voi olla epäluuloinen, hyökkäävä tai pelokas, ja hänen kielenkäyttönsä voi olla kar- keaa
- Hänellä voi olla harhakuvitelmia ja epäilyjä voi esiintyä: esim. ”joku on varastanut lom- pakkoni”
- Hän ostaa joka päivä samoja tuotteita kaupasta
- Hänen kykynsä ymmärtää rahan arvo on huonontunut
- Hän unohtaa maksaa ostoksensa tai hänellä ei ole rahaa maksamiseen
- Hänen on vaikea ymmärtää ohjeita ja toimia niiden mukaisesti
- Hän ei välttämättä itse tunnista olevansa sairas



© Muistiliitto & DIAK / kuva: Point Panic

Muistisairaat ihmiset saattavat muistaa tapatumia lapsuudestaan, kouluajoistaan ja nuoruudestaan. He eivät aina välttämättä tavoita

muististaan viime viikon tai viimeisen viiden minuutin tapahtumia. He elävät usein menneessä sekä vahvasti tässä hetkessä.

Vinkkejä muistisairaahan ihmisen kohtaamiseen:

- Ole avoin ja ymmärtäväinen
- Älä sivuuta muistisairasta, vaikka hänellä olisi saattaja
- Säilytä ilmapiiri rauhallisena ja turvallisena
- Pidä keskustellessasi ystävällinen katsekontakti
- Puhu selkeästi ja käytä tuttuja sanoja
- Hidasta puheen tempo tarvittaessa ja yksinkertaista lauserakenteita
- Sano tai kysy yksi asia kerrallaan
- Älä korota ääntäsi, älä väitä vastaan
- Vältä liiallista kyselyä
- Pyri selvittämään ongelma mahdollisimman sopuisasti ja hienovaraisesti
- Älä korosta muistamattomuutta
- Mieti, voitko jotenkin auttaa häntä muistamaan, esim. muistilapulla tai soittamalla

Muista keskittyä kohtaamaan muistisairas erityisen hienotunteisesti.

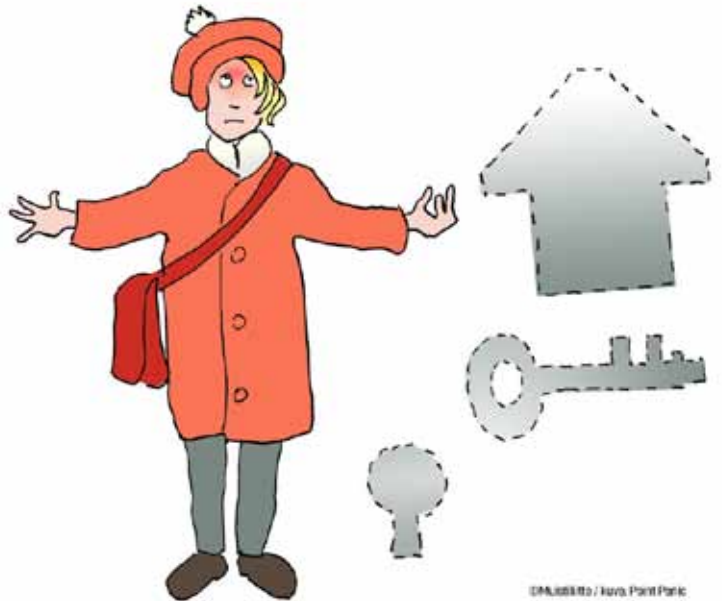
Muista, että toimintakyvyn muutoksista huolimatta muistisairas ihminen on aikuinen

Muistisairas ihminen voi käyttäytyä tavalla, joka tuntuu sivustakatsojasta vieraalta tai kummalliselta. Asiakaspalveluammattissa toimivan on syytä olla varautunut tilanteisiin, joita muistisairas ihminen ei enää hallitse. Vaikka asioita hoitaisi joku ulkopuolinen taho (läheiset, kotisairaanhoido), haluaa moni toimittaa tuttuja askareitaan itse. Omien asioiden ja rutiinien hoitaminen vahvistaa muistisairaana itsetuntoa ja luo elämään mielekkyyttä.

On hyvä, jos ongelmatapauksissa Sinä olisit se henkilö, joka ystävällisesti ja hienotunteisesti opastaisit asiakasta. Asiallinen keskustelu ja konkreettinen asioiden selvittäminen riittävät usein parhaan lopputuloksen syntymiseen.

Mikäli keskusteluihin ja kysymyksiin ei päästä tulokseen, joudutaan joskus pyytämään poliisilta tai järjestyksenvalvojalta apua tilanteen selvittelyyn. Toisinaan tarvitaan apua sairastuneen henkilöllisyyden, lähiomaisen ja kotiosoitteen selvittämiseksi.

Useimmiten ystävällinen ja rauhallinen kohtaminen kuitenkin riittävät.



Lisätietoa muistisairauksista tai lähimmästä muistiyhdistyksestä

Valtakunnallinen Muistiliitto ja paikalliset muistiyhdistykset tarjoavat monenlaista tietoa, tukea ja toimintaa: www.muistiliitto.fi

Kaipaako työyhteisönne lisätietoa muistisairauksista tai alueen muistisairaille suunnatusta toiminnasta? Ota yhteyttä lähimpään muistiyhdistykseen.

Lähimmän muistiyhdistyksen tiedot: