



**MUISTI- ja IKÄYSTÄVÄLLINEN  
YRITYS -opas**





## MUISTI- ja IKÄYSTÄVÄLLINEN YRITYS -opas

Julkaisija:

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanke 2017–2019  
STEA tukee Veikkauksen voittovaroin.

Hankkeen koordinointi ja sisältö:  
Päivi Niinistö-Mäkinen ja Sarita Vihtonen

Taitto ja ulkoasu: Päivi Kultalahti

Kuvat: Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ja Pixabay

**MUISTI- ja  
IKÄYSTÄVÄLLINEN  
YRITYS  
-opas**

# Sisällysluettelo

Lukijalle	3		
Muistisairaus	4		
Miksi muistiystävällisyys on hyväksi liiketoiminnalle?	7		
Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen palveluissa	8		
Yrityksen muistiystävällisen palvelun vaiheet	9		
Esimerkit muisti- ja ikäystävällisyyden toteuttamisesta palvelualoittain	16		
<b>APTEEKKI</b>	16	<b>KULTA- JA KELLOLIIKE</b>	33
<b>AUTOKORJAAMO / HUOLTOASEMA</b>	18	<b>KUNTOSALI</b>	34
<b>ELOKUVATEATTERI</b>	20	<b>LOUNASKAHVILA/ KONDITORIA</b>	35
<b>FYSIOTERAPIA / JALKAHOITO</b>	21	<b>MEDIATALO</b>	36
<b>HOTELLI / KYLPYLÄ</b>	23	<b>PANKKI</b>	37
<b>KANGASLIIKE</b>	24	<b>PARTURI-KAMPAAMO / KAUNEUSHOITOLA</b>	38
<b>KEILAHALLI</b>	25	<b>RUOKAKAUPPA</b>	40
<b>KIRJAKAUPPA</b>	26	<b>SIIVOUSPALVELU</b>	42
<b>KIRJASTO</b>	27	<b>SILMÄLASILIIKE JA OPTIKKOPALVELUT</b>	43
<b>KODINKONELIIKE</b>	28	<b>TAKSIYRITYS</b>	45
<b>KOTIHOITO/HOIVAKOTI</b>	30	<b>VAATELIIKE</b>	46
<b>KUKKAKAUPPA JA HAUTAUSTOIMISTO</b>	32	<b>VALOKUVAUSLIIKE</b>	48
Muisti- ja ikäystävälliset yritykset Etelä-Pohjanmaalla	44		
Lähteet	53		

# Lukijalle



**M**uisti- ja ikäystävällinen yritys -toimintamalli on kehitetty Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hankkeessa vuosina 2017–2019. Tämä on ensimmäinen hanke Suomessa, jossa eri toimialojen yrittäjät ovat suorittaneet valmennuksen, jonka pohjalta yritys on voinut kehittää palvelujaan muisti- ja ikäystävällisiksi.

Hankkeen tilaisuuksissa yrittäjät ovat saaneet perustietoa muistisairauksien ennaltaehkäisystä, muistisairauksista, muisti- ja ikäasiakkaan kohtaamisesta, asiakaspalvelusta sekä senioritaloudesta. Ryhmätilaisuuksien jälkeen yritykset ovat mietineet oman yrityksen muisti- ja ikäystävällisyyttä. Hankkeeseen osallistumisen jälkeen yritys osaa ottaa palveluissaan huomioon muisti- ja ikäasiakkaiden erityistarpeet vuorovaikutuksen ja palveluympäristön avulla. Yrityksille on myönnetty hankkeeseen osallistumisesta Muisti- ja ikäystävällinen yritys -sertifikaatti. Hankkeessa on tehty yhteistyötä myös Lapinjärven kunnan ja yritysten kanssa, sekä tiedonvaihtoa muiden saman aihepiirin parissa toimivien hankkeiden kanssa.

Tämän oppaan esimerkkeihin on koottu Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hankkeessa mukana olleiden yritysten esille tuomia huomioita muisti- ja ikäystävällisyyden toteuttamisesta sekä hankkeen työntekijöiden havainnot. Esimerkit sisältävät myös muistisairaiden ja ikääntyneiden näkökulmia siitä, miten heidät voidaan ottaa huomioon yritysten palveluissa. Esimerkit on jaoteltu aloittain, mutta ideoita voi saada myös eri alojen yrityksistä.

# Muistisairaus

**M**uistisairaus ei kuulu luonnolliseen vanhenemiseen eli vanhuus ei ole muistisairauden syy. Tästä huolimatta terve muisti toimii loppuun asti, vaikka muistisairaudet ovat yleisempiä iäkkäillä ihmisillä. Etenevät muistisairaudet rappeuttavat aivoja ja heikentävät laaja-alaisesti toimintakykyä. Ne ovat kansantauteja siinä missä sydän- ja verisuonisairaudetkin. Muistisairauksiin voi sairastua myös työikäisenä.

Suomessa on arviolta 193 000 muistisairasta ihmistä, joista 100 000 sairastaa lievää muistisaurautta ja 93 000 keskivaikkea tai vaikeaa muistisaurautta. Muistisairauteen sairastuu 14 500 henkilöä vuosittain. Työikäisiä muistisairaita on 7 000–10 000.

## Muistisairaiden määrä Suomessa

200 000

henkilöä, jolla kognitiivinen toimintakyky heikentynyt



(vrt. Oulu  
198 525 as.)

100 000

lievää muistisaurautta sairastavaa henkilöä



(vrt. Kuopio  
113 02 as.)

93 000

keskivaikkea tai vaikeaa muistisaurautta sairastavaa henkilöä



(vrt. Kouvolaa  
85 416 as.)

yhteensä

393 000

+14 500/vuosi

(vrt. Lapua 14 577 as.)



Kuva Muistiliitto

Muistisairaus voi koskettaa useiden ihmisten elämää, kun mukaan laskeaan sairastuneiden läheisetkin.

### **Yleisimpiä eteneviä muistisairauksia ovat:**

- Alzheimerin tauti
- Verisuoniperäinen muistisairaus
- kahden edellä mainitun yhdistelmä (niin sanottu sekamuoto)
- Lewyn kappale -tauti
- Otsa-ohimolohkorappeumasta johtuva muistisairaus

**Dementia** ei ole erillinen sairaus vaan laaja-alainen oireyhtymä, johon etenevät muistisairaudet johtavat. Muistihäiriöiden lisäksi oireyhtymään liittyy yksi tai useampi muu oire, esimerkiksi kommunikaatiovaikeudet, motoriset vaikeudet, kätevyuden heikkeneminen, hahmottamisvaikeudet ja käytösmuutokset jotka johtuvat sairaudesta.

Muistisairauksiin ei ole parantavaa hoitoa, mutta oikeanlaisella, oikeaan aikaan annetulla lääkehoidolla voidaan lievittää tai jopa hidastaa taudin kulkua. Tarkemmin näihin sairauksiin voit tutustua Muistiliiton sivuilla ([www.muistiliitto.fi](http://www.muistiliitto.fi)).

Muistisairaajat haluavat tulla kohdelluksi tasavertaisina aikuisina ja tehdä itselleen tärkeitä asioita oman toimintakyvyn rajoissa.

Ennakkoluulot ja vääränlaiset mielikuvat muistisairaasta ihmisestä voivat johtaa siihen, että muistisairas ohitetaan ja hänen puolestaan tehdään valintoja, joihin hän edelleen kykenisi. Kuitenkin muistisairauden kanssa elävät ihmiset pärjäävät usein omassa arjen ympäristössään hyvinkin pitkään erilaisten tukitoimien avulla.

Arjen ympäristön muokkaaminen muisti- ja ikäystävälliseksi edellyttää ympärillä olevilta ihmisiltä ja palveluntarjoajilta ikääntymiseen liittyvää osaamista ja halua muokata palvelujaan vastaamaan ikääntyneiden ja muistisairaiden tarpeisiin. Arjen onnistuneet kohtaamiset tukevat muistisairaahan toimintakykyä ja sen säilymistä sekä antavat kokemuksen pärjäämisestä ja arvostetuksi tulemisesta.

## Muistisairauksien ennaltaehkäisy

Elämäntavoilla voidaan pienentää muistisairauden riskiä. Aivoterveelliset elämäntavat voivat suojata.

### Suojatekijöitä ovat:

- Liikunta
- Sosiaalinen aktiivisuus
- Terveellinen ruokavalio
- Sydän- ja verisuonitautien ja diabeteksen ennaltaehkäisy ja hyvä hoito
- Monipuolinen aivojen käyttäminen kaikissa ikävaiheissa
- Pään suojaaminen vammoilta





# Miksi muistiystävällisyys on hyväksi liiketoiminnalle?

**Ajattelemmeko ikääntyneet ja muistisairaat yhtä tärkeinä asiakkaina kuin kaikki muutkin?**

- Muistisairas voi asioida yrityksessäsi tai työpaikallasi. Mikäli ikääntyneelle ja muistisairaalle halutaan turvata hyvä asiakaskokemus, tulee kiinnittää huomiota niihin asioihin, jotka turvaavat palvelutilanteen onnistumisen. Onnistuneen kohtaamisen kautta varmistetaan asiakkaan palaaminen palvelunkäyttäjäksi jatkossakin.
- Yrittäjien on hyvä myös tiedostaa ikääntyvät osana potentiaalista asiakaskuntaa. Hyvän palvelun avulla asiakaskunta kasvaa, koska sana hyvästä palvelusta leviää. Yrittäjän panostus asiakaspalvelun kehittämiseen voi näkyä myös rahallisena tuloksena. Hyötyjiä ovat siis sekä palvelunsaaja että -tarjoaja.
- Mikäli negatiiviset ennakkoluulot ja asenteet esimerkiksi muistisairaita kohtaan vaikuttavat palvelun laatuun, on jo lähtökohta palvelutilanteen onnistumiselle haasteellinen.
- Asiakaspalvelutilanteet, joissa muistisairas käyttäytyy erikoisesti, voivat olla yrittäjälle ja työntekijöille yllättäviä, hämmentäviä ja jopa hankalia.
- Muistisairas voi kokea palveluissa toimimisen haastavaksi, jos ei tule ymmärretyksi tai kohdelluksi oikein. Tällaisten tilanteiden välttämiseksi yritykset voivat syventyä muisti- ja ikäystävällisyyteen.

# Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen palveluissa

**M**uisti- ja ikäystävällisyys palveluissa voidaan mieltää yhtenä yrityksen palvelun laatua lisäävänä tekijänä. Se ei rajaa palvelujen soveltuvuutta kaikille asiakkaille, vaan on monipuolisesti eri asiakasryhmän tarpeiden huomioon ottamista. Toimintamallin huomioiminen soveltuu kaikkiin palveluihin lisäten palvelujen selkeyttä, toimivuutta, sekä asiakaspalvelun laatua.

Muisti- ja ikäystävällisyyden kehittämisen lähtökohta yrityksessä on kohderyhmän ymmärtäminen palvelun käyttäjänä. Asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata paremmin käyttäjälähtöisellä suunnittelulla. Muisti- ja ikäystävällisyys vastaa ikääntyneiden tarpeita ja palvelun tarjoajan tavoitteita.

Jokainen palvelu rakentuu palvelutuokioista, jotka yhdessä muodostavat asiakkaalle palvelukokonaisuuden. Kun palveluprosessi on sujuvaa, siitä jää asiakkaalle hyvä mieli pitkäksi aikaa. Vaikka asiakas on asiakaspalvelijalle vain yksi asiakas muiden joukossa, niin asiakkaalle asiakaspalvelija voi olla viikon ainut ja tärkein kontakti. Tärkeintä on oma asenne.



# Yrityksen muistiystävällisen palvelun vaiheet:

## Asiakas etsii palvelun

Asiakkaalle tulee tarve saada tietty palvelu. Mistä muisti- tai ikäasiakas saa tiedon palvelusta? Yritys voi olla asiakkaalle tuttu ja hän on saanut hyvää palvelua aikaisemmin tai hän on kuullut palvelusta hyvältä ystävältään ja valitsee yrityksen sen vuoksi.

Asiakas on voinut nähdä muisti- ja ikäystävällisen mainoksen esimerkiksi paikallislehdessä ja mainoksessa tai ilmoituksessa on huomioitu sekä värit että teksti. Ilmoituksessa on ollut positiivinen sanoma.

## Asiakas varaa ajan palvelusta

Muisti- ja ikäystävällisyys alkaa ensikontaktista puhelimessa.

Muistisairaahan asiakkaan voi olla vaikea muistaa viimeaikaisia tapahtumia, kuten esimerkiksi varaamaansa aikaa palvelusta.

- Muistisairaahan kanssa asioidessa puhelimessa, kerrataan rauhallisesti päivämäärä ja kellonaika. Pyydetään asiakasta kirjoittamaan varaus ylös kalenteriin ja varmistetaan että asiakas on ymmärtänyt ja sisäistänyt sopimanne asian.

Asiakas voi kaikesta huolimatta unohtaa tulla sovittuna aikana. Unohtelu vaikeuttaa myös muistisairaahan elämää ja saa hänet stressaantumaan. Tämän ymmärtäminen on tärkeää.

- Unohtelusta keskustelu voi auttaa asiakasta muistamaan oikean ajan, esimerkiksi sopimalla etukäteen asiakkaan kanssa soitosta tai muistutusviestistä. Jos mahdollista, varataan aika aina samalle viikonpäivälle tai kellonajalle.

Ajanvaraustilanteessa varataan riittävästi palveluaikaa. Se vähentää asiakaille välittyvää kiireen tuntua.

## Asiakas menee palveluun

Kun asiakas tulee palvelupaikkaan, korostuvat palvelun helppo saavutettavuus, hahmottaminen ja ympäristön helppokulkuisuus, myös apuvälinein.

### **Palveluympäristön selkeys ja esteettömyys:**

- ▶ Asiakkaan autolla saapumista helpottaa tilava parkkipaikka lähellä ulko-ovea tai senioriparkkipaikka. Palvelu voidaan valita myös vaivattoman pysäköinnin takia.
- ▶ Selkeät ja tarpeeksi isolla olevat aukioloajat ulko-ovessa muistuttavat asiakasta asioimaan aukioloaikana.
- ▶ Ympäristössä on huomioitu esteettömyys, kuten luiskat ja kynnyksättömyys sekä mahdollisuus liikkua apuvälinein myös hyllyjen välissä.
- ▶ Palvelutiski erottuu helposti, esimerkiksi matto tai opaskyltti ohjaa tiskin luo.
- ▶ Palvelujen sisällöstä on selkeä esite / hinnasto, tarpeeksi suurella kirjasinkoolla.
- ▶ Tuotteet on sijoitettu selkeästi ja loogisesti tuoteryhmittäin, joihin ohjaa selkeät opasteet.
- ▶ Tuotteiden selkeästi merkitty hinta helpottaa valintaa.
- ▶ Istumapaikkoja käytettävissä liikkeen sisällä.
- ▶ Selkeä markkinointi auttaa asiakkaita tietämään palvelujen sisällöstä tai lisäpalveluista. Esimerkiksi odotustilan läheisyydessä infokyltti saatavana olevista lisäpalveluista tukee markkinointia (palvelut hintatietoineen).

### **Värimaailma ja kuviot hahmottamisessa**

Monivärinen kuviointi saattaa aiheuttaa muistisairaalle hahmottamisen vaikeuksia, esimerkiksi marmorilattian mustat pisteet voivat näyttää muurahaisilta tai musta kynnysmatto kuopalta. Murretet tai toisiaan lähellä olevat sävyt voivat olla vaikeita hahmottaa esimerkiksi opasteissa.

## Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelijan palvelualltius ja ystävällisyys viestittää asiakkaalle, että hänestä välitetään yrityksessä. Rauhallinen ja kiireetön ilmapiiri asiakaspalvelutilanteessa on tärkeämpää, kuin sanat.

### Ohjeet kohtaamiseen

- Huomioidaan asiakkaan saapuminen. Näin muisti- ja ikäasiakas tietää olevansa oikeassa paikassa, oikeaan aikaan, varsinkin ajanvarauksellisissa palveluissa.
- Tervehditään, kontaktin luominen antaa välittävän kuvan yrityksestä ja auttaa myös henkilökunnan tunnistamisessa. Henkilökunta on helppo tunnistaa työvaatteista.
- Annetaan myös kiireisinä aikoina huomio kaikille asiakkaille ja ohjataan odottaessa istumaan.
- Ei sivuuteta muistisairasta, vaikka hänellä olisi saattaja mukana. Huomioidaan molemmat katseen ja kehonkielen avulla.
- Sovitaan saattajan tai taksinkuljettajan kanssa palvelun kesto, silloin asiakkaan ei tarvitse odottaa kyytiä palvelun jälkeen. Pyydetään saattajalta puhelinnumero, yllättävien tilanteiden varalle.
- Keskitytään asiakkaaseen. Vältetään keskustelua työkaverin kanssa palvelutilanteessa asioista, jotka eivät liity asiakkaaseen (esim. työvuorojen vaihdot, tauot yms). Asiakas voi kokea itsensä merkityksettömäksi.
- Keskustellaan asiakkaille kiireettöminä aikoina enemmän. Jutteleminen voi olla yksinäiselle ikääntyneelle viikon kohokohtia.

## Asiakas valitsee palvelun sisällön tai tuotteen

### Ohjeet palvelutilanteeseen

- Tiedustellaan asiakkaan tarve hienovaraisesti ja tarjotaan apua tuotteen etsinnässä, mutta huomioidaan myös tilan antaminen.
- Vältetään ohjeistamalla pitkillä reittiohjeilla tuotteen luo. Sen sijaan mennään asiakkaan kanssa yhdessä hakemaan tuote tai tarjoudutaan hakemaan se hänelle.
- Suositellaan kohteliaasti oikeanlaisia tuotteita rajaten vaihtoehdot kahteen, kolmeen.
- Annetaan aikaa tuotteen valitsemiseen. Ajan antaminen helpottaa asiakkaan itsenäistä päätöstä, esimerkiksi muistisairas saa tehdä itse päätöksensä ja kokea vaikuttavansa elämäänsä liittyvissä asioissa.
- Tarjotaan mahdollisuus istumiseen esimerkiksi odottaessa, tuotteiden esittelemisen aikana ja maksamistilanteessa.

## Asiakas maksaa

Ikääntyneet- ja muistiasiakkaat voivat tarvita opastamista maksamisessa esimerkiksi korttia käytettäessä. Rahalla maksettaessa vaihtorahaa ei anneta käteen kasana, vaan kolikot ja setelit lasketaan erikseen. Lisäksi annetaan selkeä kuitti.

Muistisairaajat tai ikääntyneet voivat olla hitaampia asiakkaita esimerkiksi kassalla. Asiakaspalvelija voi hidastaa palveluaan silloin kun ikääntyneet asioivat ja kutsua esimerkiksi lisää kassahenkilökuntaa paikalle.

## Asiakas poistuu

Kun asiakas poistuu palvelusta huolehditaan, että ostos, maksuvälineet ja mahdolliset apuvälineet ovat asiakkaalla hänen lähtiessään palvelusta. Asiakasta kiitetään ja toivotetaan näkemiin ja tervetulleeksi uudelleen palveluun tai hänelle toivotetaan hyvät päivän jatkot. Tarvittaessa

tarjotaan pakkausapua tai mahdollisuuksien mukaan tavaroiden kantoapua esimerkiksi autoon.

Yrityksessä voidaan miettiä, miten asiakkaalle annetaan ”extraa”, joka ei tarkoita tavaraa. Esimerkiksi muutaman ystävällisen sanan vaihtaminen tuo hyvän mielen.

## Luottamus asiakassuhteessa

- Säännöllisissä palveluissa muisti- ja ikäasiakkaiden toimimista helpottaa, että asiakaspalvelija on sama. Muistisairauden edessä asiakas ei välttämättä muista kuka häntä on aikaisemmin palvellut. Asiakaspalvelija kuitenkin oppii tuntemaan asiakkaan ja hänen käyttäytymisensä sekä tietää asiakkaalle tärkeistä asioista. Tällaisen ennakkoinnin avulla palvelutilanteet sujuvat helpommin ja muistisairaahan ei tarvitse ponnistella asioiden selvittämisessä joka kerta uudelleen.
- Muistisairaahan läheiset voivat asua eri paikkakunnalla, jolloin asiointi voi tapahtua puhelimitse. Yrityksen ymmärrys ja joustavuus tällaisissa tilanteissa on erityisen tärkeää asioiden sujuvuuden kannalta.
- Kun muistisairaant ja heidän läheisensä luottavat palveluun, he voivat käyttää yrityksen palveluja säännöllisesti ja hyvillä mielin. Näin syntyy luottamussuhde.



**Yrityksen palvelu rakentuu palvelu-  
tuokioista, jotka yhdessä muodostavat  
asiakkaalle palvelukokonaisuuden.**

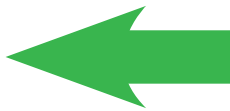
Asiakas etsii  
palvelun



Asiakas menee  
palveluun



Asiakas  
poistuu





Asiakas-  
palvelu



Asiakas  
valitsee  
palvelun  
sisällön

Asiakas  
maksaa



*Piirokset Pertti Riskumäki*

# Esimerkit muisti- ja ikäystävällisyyden toteuttamisesta palvelualoittain

## APTEEKKI

### Muisti- ja ikäyställisyyden huomioiminen

- ▶ Huomioidaan tuotteiden selkeä sijoittelu tuoteryhmittäin ja opastekyltein. Jätetään hyllyjen väleihin tilaa liikkua apuvälinein.
- ▶ Tiedustellaan asiakkaan tarpeita esimerkiksi käsikauppatuotteiden etsinnässä. Tuotteen näyttäminen sekä käytön neuvonta auttavat löytämään soveltuvan tuotteen.
- ▶ Huomioidaan asiakkaiden yksityisyys, esimerkiksi intiimit vaivat voivat olla asiakkaalle vaikeita tai muistisairaus voi aiheuttaa karkeaa kielenkäyttöä.
- ▶ Kuunnellaan asiakkaita muistiongelmista, esimerkiksi B-12 vitamiinin ostamisen yhteydessä. Tarvittaessa neuvotaan ja ohjaataan, mihin hän voi ottaa yhteyttä muistiongelmien kartoittamiseksi (muistineuvola).
- ▶ Ymmärretään ja tuetaan asiakkaita kommunikaatiovaikeuksissa. Asiakas ei välttämättä muista lääkkeiden nimiä tarkasti. Arkikielellä puhuminen keskustellessa, esimerkiksi ”tarkoitatko sydänlääkettä tai verenpainelääkettä?”
- ▶ Ohjeistetaan lääkkeiden käytössä ja säilytyksessä. Tuetaan asiakkaan hahmottamisesta neuvomalla käytännönläheisesti esimerkiksi: ”tämän otetaan aamulla ruokailun yhteydessä” tai kirjoitetaan lääkepakkaukseen isolla ”säilytettävä jääkaapissa”.
- ▶ Tehdään joustavasti yhteistyötä hoitotahojen kanssa, selvitetään reseptimääräysten epäselvyydet ja jatkotoimenpiteet asiakkaan puolesta.



### **Muisti- ja ikäystävällisyyttä tukevat lisäpalvelut**

- ▶ Annosjakelupalvelu, lääkkeet kerta-annospusseissa, joissa selkeät viikonpäivät sekä lääkkeidenottoajat
- ▶ Lääketeilausten kotiinkuljetus
- ▶ Lääkkeiden yhteensopivuuden tarkistaminen
- ▶ Lääkehoidon kokonaisarviointi

Selkeä markkinointi auttaa asiakkaita tietämään lisäpalveluista. Esimerkiksi odotustilan läheisyydessä infokyltti saatavana olevista lisäpalveluista tukee markkinointia (palvelut hintatietoineen).

### **VINKIT**

- ☀ Apteekin henkilökunta koetaan usein luotettavana, helposti lähestyttävänä ja matalankynnyksen ohjauspaikkana. Henkilökunta voi omalta osaltaan olla edistämässä muistisairauksien varhaista toteamista.
- ☀ Eläkeläisille suunnatut luennot ajankohtaisista asioista esimerkiksi kelakorvauksista.
- ☀ Ikääntyneille teemapäivät yhteistyössä yhdistysten kanssa Verenpaineen ja verensokerin mittauspisteitä, tiedon jakamista yms.



*Ylihärman Apteekki.*

# AUTOKORJAAMO / HUOLTOASEMA

## Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Huomioidaan tuotteiden selkeä sijoittelu tuoterhmittäin ja opastekyltein, esimerkiksi kausituotteiden sijoittaminen yhteen paikkaan helpottavat niiden löytämistä.
- ▶ Jätetään hyllyjen väleihin tilaa liikkua apuvälinein.
- ▶ Huomioidaan, että asiakas ei välttämättä tiedä autoon ja huoltoon liittyvää sanastoa, joten vältetään liiallisen ammattitermistön käyttöä. Kerrotaan asiakkaalle käytännönläheisesti auton huoltoon liittyvät toimenpiteet.
- ▶ Lyhyen huollon ajaksi asiakas ohjataan istumaan ja tarjotaan kahvit.
- ▶ Tarvittaessa opastetaan auton pesussa, kerrotaan pesuvaihtoehdot selkeästi ja opastetaan pesulaitteen käytössä.
- ▶ Tarvittaessa tarjotaan asiakkaalle tankkausapua.



## Tarjolla erilaisia lisäpalveluja

- ▶ Auton noutopalvelu huoltoon: auto noudetaan kotoa ja palautetaan huollettuna. Tarjotaan vuokra-autoa huollon ajaksi.
- ▶ Autonpesupalvelu: Pesuhalliin ajo vaatii tarkkuutta, auto viedään asiakkaan puolesta pesuun ja asiakas ohjataan kahville odottamaan.
- ▶ Katsastuspalvelu: auto noudetaan, huolletaan, katsastetaan ja palautetaan takaisin.
- ▶ Renkaiden vaihtopalvelussa voidaan noutaa asiakkaan auto, vaihtaa renkaat ja palauttaa auto. Tarjotaan renkaiden säilytyspalvelumahdollisuutta.
- ▶ Apuvälineiden huolto: esimerkiksi rollaattori noudetaan kotoa, huolletaan ja palautetaan asiakkaalle.

## VINKIT

- ✿ Erilaiset tapahtumat ikääntyneille, muun muassa autonkäyttöön liittyvät luennot.
- ✿ Ohjeistuspalvelu perusasioissa, esimerkiksi tuulilasin pesunesteen lisäys yms.



## ELOKUVATEATTERI

### Muisti- ja ikäyställisyyden huomioiminen

- ▶ Mahdollistetaan asiakkaille elokuvaelämys toimintakyvyn alenemisesta huolimatta.
- ▶ Huomioidaan toimintakyörajoitteisten saattajat esimerkiksi saattaja-alennuksella tai mahdollisuudella osallistua ilmaiseksi näytöksiin. Tämä on hyvä huomioida myös markkinoinnissa.
- ▶ Huomioidaan asiakkaiden liikunta- ja näkökyvyn heikkeneminen, apuvälineiden käyttö sekä esteettömyys tiloissa.
- ▶ Ohjataan ja avustetaan asiakkaita tarvittaessa paikan valinnassa, saatetaan asiakas toimintakyvylle soveltuvalla paikalla ja varmistetaan asiakkaan turvallinen liikkuminen kaltevassa ja hämärässä tilassa.
- ▶ Kirkkaat erottuvat värit auttavat havaitsemaan tukikaiteita ja korkeuserojen muutoksia pienentäen kaatumisriskiä. Tarvittaessa avustetaan asiakkaan elokuvaostokset (popcornit ym) saliin.
- ▶ Tarjotaan yksityisnäytöksiä esimerkiksi hoivakodeille ja eläkeläisryhmille. Yksityisnäytöksiä suunniteltaessa huomioidaan kohderyhmä, esimerkiksi valoja jätetään osittain päälle, äänen voimakkuuden pienentäminen, elokuvien tekstitys myös kotimaisiin elokuvaan, elokuvia myös viitottuina versioina. Näytöksiin voidaan sopia väliaika kahvitarjoilun ja jaloittelun mahdollistamiseksi.
- ▶ Järjestetään elokuvanäytöksiä ja tempauksia päiväsaikaan kohderyhmälle.



## FYSIOTERAPIA /JALKAHOITO

### Muisti- ja ikäyställisyyden huomioiminen

- Hoitokäyntien suunnittelu hyödyttää enemmän, kun asiakkaan kokonaistilanne kartoitetaan hoitosuhteen alussa. Se voidaan tehdä haastattelemalla asiakasta ja mahdollisia läheisiä. Kodin tilojen kartoittaminen kotikäynnin avulla auttaa hahmottamaan asiakkaan kotona pärjäämistä sekä helpottaa apuvälineiden tarpeen arviointia arkeen sopiviksi.
- Huomioidaan jo ajanvarauksessa riittävä aika, joka vähentää asiakkaille välittyvää kiireen tuntua.
- Jos edellinen asiakaskäynti on kesken, ohjeistetaan seuraava asiakas istumaan ja odottamaan, silloin asiakas tietää olevansa oikeassa paikassa oikeaan aikaan.
- Avustetaan tarvittaessa riisumisessa ja pukeutumisessa.
- Muistisairas voi säikähtää peilikuvaansa tai ei tunnista itseään hoitotilan peilistä. Ymmärrys ja rauhoittava suhtautuminen tällaisissa tilanteissa auttaa.
- Fysioterapiassa suunnitellaan harjoittelun tehokkuus sen mukaan, tuleeko asiakas kävellen vai autolla hoitoon, ettei hän rasitu liikaa ja jaksaa vielä palata kotiin.
- Huomioidaan liikkeiden vaikeustasossa asiakkaan hahmotuskyky. Yksinkertaiset liikkeet onnistuvat parhaiten, mutta uusien liikkeiden opettelemista ei tule kuitenkaan unohtaa, sillä ne tukevat ikään-tyneen ja muistisairaana kognitiivista hahmottamista. Hahmottamista helpottavat tutut mielikuvat esimerkiksi taikinan kauliminen tai soutaminen. Vältetään ammattitermistön käyttöä ja kerrotaan asiat selkein tutuin sanoin.
- Huomioidaan, että muistisairaalla saattaa ajan- ja paikantaju unohtua. Jutteleminen ja palvelutilanteen etenemisen kertominen rauhoittaa ja auttaa rentoutumaan. Hoidon aikana vältetään puheluihin vastaamista, joka voi häiritä erityisesti muistisairaana keskittymistä ja rentoutumista. Musiikki voi auttaa asiakasta rentoutumaan, mutta se voi myös ärsyttää. Asiakkaan toiveen kysyminen on kohteliasta.



- Huomioidaan muistisairailta tuntoaistin mahdollinen herkistyminen. Hoidon aikana on hyvä tiedustella asiakkaan tuntemuksia otteiden voimakkuudesta tai jalkahoidossa esimerkiksi veden lämpötilasta. Kiinnitetään huomiota hoidon jälkeen asiakkaan mahdollisiin hui-mausoireisiin. Kaatumisen välttämiseksi muistutetaan asiakasta istumaan rauhassa hoitopöydällä ennen nousemista ja pukeutumista. Tarjotaan asiakkaalle vettä ja muistutetaan juomisesta hoidon jälkeen.
- Kotiharjoittelun ohjeistamisessa voidaan opastaa myös läheisiä.
- Jalkahoidossa: Jos muistiasiakas ei malta istua paikallaan, voit antaa hänelle tekemistä käsille, esimerkiksi lampaanvillan hypisteleminen tuntuu mukavalta. Näin huomio kiinnittyy pois jaloista.
- Kotikäyntien mahdollisuus kannattaa huomioida palveluissa, jos asiakas ei toimintakyvyn alenemisen vuoksi pääse liikkeeseen.



*Fysioterapia- ja osteopatiapalvelu Balanssi, Alahärmä.*



## HOTELLI / KYLPYLÄ

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Tarvittaessa avustetaan asiakasta matkustajakortin täyttämässä.
- ▶ Tarjotaan tarvittaessa kantoapua ja ohjausta huoneeseen. Huomioidaan ohjaamisessa selkeät suunnat. Opastetaan ja neuvotaan esimerkiksi näyttämällä hissien käyttö.
- ▶ Huomioidaan selkeät opasteet kaikissa tiloissa. Esimerkiksi kerroksien erilaiset värikontrastit helpottavat hahmottamista. Hotellin ja kylpylän esittely selkeyttää ja auttaa tutustumaan paikkaan. Lisäapuna asiakkaille voidaan antaa esimerkiksi kartta tiloista.
- ▶ Huomioidaan, että huoneissa on selkeä esite näkyvällä paikalla esimerkiksi aamupala-ajoista, hotellihuoneen luovutusajasta sekä muita tärkeitä asioista.
- ▶ Muistisairaalla voi olla vaikeuksia toimia itsenäisesti vieraassa ympäristössä esimerkiksi kylpylän pukuhuoneessa ja peseytymistiloissa. Tilanteissa, joissa esimerkiksi puoliso on muistisairas, tarjotaan kylpylän palveluissa mahdollisuus yksityistilan käyttämiseen, jolloin puoliso voi avustaa muistisairasta koko ajan. Tarjotaan myös mahdollisuutta saada henkilökunnasta avustaja.
- ▶ Lisää neuvoja muisti- ja ikäystävällisyyden toteuttamiseen lounaskahvila (s. 35) sekä fysioterapia-kohdista (s. 21).



### VINKKI

- ✳ Ikääntyneille suunnattuja viikonloppulomia erilaisilla teemoilla ja ohjelmakokonaisuuksilla.



## KANGASLIIKE

### Muisti- ja ikäyställisyyden huomioiminen



- ▶ Huomioidaan ikääntyneiden tarpeisiin sopiva tuotevalikoima mm. paloturvalliset kankaat, jotka vaaditaan usein hoivakoteihin. Erityistuotteiden huomioiminen markkinoinnissa tavoittaa asiakkaat paremmin.
- ▶ Huomioidaan tuotteiden selkeä sijoittelu tuoteryhmittäin ja opastekyltein.
- ▶ Tiedustellaan tarpeita hienotunteisesti ja tarjotaan apua tuotteiden etsinnässä.
- ▶ Rajataan vaihtoehdot esittelytilanteessa ja kartoitetaan keskustelemalla mitä asiakas haluaa. Jokaisen tuotteen selkeästi esitetty hinta helpottaa valintaa.
- ▶ Annetaan aikaa tuotteen valitsemiseen. Ajan antaminen helpottaa asiakkaan itsenäistä päätöstä, esimerkiksi muistisairas saa tehdä itse päätöksensä ja kokea vaikuttavansa elämäänsä liittyvissä asioissa.
- ▶ Tarjotaan mahdollisuus istumiseen esimerkiksi odottaessa tai tuotteiden esittelemisen aikana. Esillä voi olla myös virvokkeita.
- ▶ Asiakkaan päätöstä helpottaa, kun asiakkaalla on mahdollisuus saada kangaspala kotiin sovitettavaksi. Usein eri valaistus ja muu sisustus vaikuttaa sopivuuteen.
- ▶ Korjauspalvelun käyttäminen on suosittua ikääntyneiden keskuudessa mm. vetoketjujen vaihtaminen takkeihin, verhojen lyhennys, housujen lahkeiden tai hihojen lyhennys yms. Tarvittaessa avustetaan korjattujen vaatteiden sovituksessa. Asiakas saa samalla käynnillä korjattavat tuotteet mukaan.
- ▶ Tuotteiden kotiinkuljetusmahdollisuus helpottaa asiakkaita, joiden on vaikea saapua liikkeeseen.
- ▶ Pienissäkin asioissa kannustaminen innostaa asiakkaita, esimerkiksi käsitöiden tekeminen korkeasta iästä huolimatta.

Visuaalisesti kaunis ympäristö vaikuttaa positiivisesti mieleen ja sitä kautta toimintakykyyn. Muistisairas voi nauttia verhojen katselemisesta, joissa on esimerkiksi linnunkuvia. Kuvien ja tekstiilien myötä voi kokea pääsevänsä lähemmäksi luontoa.

## KEILAHALLI

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Neuvotaan ja opastetaan asiakasta keilauskenkien valinnassa. Omat kengät ovat tietenkin turvallisemmat ja muotoutuvat paremmin jalkaan.
- ▶ Kartoitetaan ja opastetaan asiakkaalle oikeanlainen pallo (sopiva paino). Esimerkiksi reumaa ja nivelrikkoa sairastaville suositellaan ostamaan oma pallo, johon keilahallissa voidaan teettää asiakkaalle soveltuvat reiät eri kulmaan.
- ▶ Tarvittaessa opastetaan asiakkaita digitaalisessa nimien syöttöjärjestelmässä tai keilaajien nimet syötetään televisioruutuihin heidän puolestaan.
- ▶ Tiedustellaan, haluaako ikääntyneiden ryhmä musiikkia taustalle. Säädetään musiikki sopivalle voimakkuudelle, sillä liian kovana se häiritsee keskittymistä.
- ▶ Ohjeistetaan keilaajia esimerkiksi oikea oppisissa keilausasennoissa ja tekniikoissa.
- ▶ Helpotetaan ikääntyneiden kiireen tuntua; sovitaan esimerkiksi että vuorolla kaikki samalla radalla olevat saavat heittää tietyn sarjamäärän, eikä tarvitse pelata ”kelloa vastaan”.



Keilaaminen kehittää motoriikkaa, tasapainoa, motorista muistia sekä sosiaalista kanssakäymistä, joten se on hyvin suositeltavaa ikääntyneille. Esimerkiksi monia sairauksia sairastavat voivat keilaamisen avulla ylläpitää fyysistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyä, joka voi osaltaan hidastaa sairauden etenemistä.



## KIRJAKAUPPA

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- Huomioidaan tuotteiden selkeä sijoittelu tuoteryhmittäin ja opastekyltein.
- Jätetään hyllyjen väleihin tilaa liikkua apuvälinein.
- Annetaan asiakkaalle aikaa katseluun ja tarjotaan apua.
- Kartoitetaan asiakkaan tarve, kuunnellen asiakasta. Suositellaan kohteliaasti oikeanlaisia tuotteita rajaten ne kahteen, kolmeen vaihtoehtoon.
- Tarjotaan asiakkaille istumismahdollisuus palvelun ajaksi ja esimerkiksi haetaan tuotteet asiakkaalle.
- Tarvittaessa huomioidaan tuotteiden toimituspalvelu asiakkaalle kotiin, jos he eivät toimintakyvyn alenemisen vuoksi pääse liikkeeseen.



### VINKIT

- ☀ Tarjotaan esimerkiksi sihteeripalvelua, adressin tekstausta tai korttien kirjoitusapua yms.
- ☀ Järjestetään esimerkiksi lukupiirejä tai muita teemapäiviä senioreille.
- ☀ Lisätään valikoimaan äänikirjoja ja isotekstisiä kirjoja.



## KIRJASTO

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Perinteinen kohtaamis- ja ajanviettopaikka, joka soveltuu hyvin muisti- ja ikäasiakkaille.
- ▶ Tarjolla apuvälineitä mm. rollaattori, suurennuslaseja näkyvällä paikalla.
- ▶ Palvellaan asiakkaita henkilökohtaisesti ja tarjotaan apua kirjojen hakemiseen. Suositellaan sopivaa luettavaa. Huomioidaan, että teknisten laitteiden käyttö voi olla ikääntyneille asiakkaille haastavaa, neuvotaan ja ohjeistetaan niiden käytössä. Selkeät ja selkokielliset esitteet helpottavat asiakkaiden hahmottamista.
- ▶ Isotekstiset aineistot ja äänikirjat sijoitettuna yhteen paikkaan helpottavat niiden löytämistä.
- ▶ Huomioidaan asiakkaat, jotka eivät pääse kirjastoon. Kirjaston kotipalvelu tai vapaaehtoinen kuriiri toimittaa tilattaessa kirjoja kotiin ja hoivakoteihin. Pyörätuolilla varustettu kirjastoauto palvelee laajalla alueella. Pysähdyspaikkaa voi toivoa lähemmäksi kotia.
- ▶ Huomioidaan selkeä tiedotus ja markkinointi kohderyhmän mukaan.
- ✿ Ikääntyneille suunnattuja tilaisuuksia voivat olla esimerkiksi luku-  
piiri, kirjavinkki- ja näyttelyt, tietovisat, luennot mm. digilaitteiden käyttämisestä.



## KODINKONELIIKE

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Huomioidaan ikääntyneiden tarpeisiin sopiva tuotevalikoima, esimerkiksi senioripuhelimet, turvaliedet, kuulokkeet. Erityistuotteiden huomioiminen markkinoinnissa tavoittaa asiakkaat paremmin.
- ▶ Sijoitellaan tuotteet selkeästi tuoteryhmittäin ja opastekyltein.



Power Kauhava.

- ▶ Mietitään kohderyhmälle sopivia lisäpalveluja esimerkiksi asennuspalvelu, kotiinkuljetus ja asennus (vanhan laitteen poisvienti, uuden laitteen käyttöön opastusta kotona).
- ▶ Tarjotaan muisti- ja ikäasiakkaalle helppokäyttöistä laitetta. Jos mahdollista niin hyvin samanlaista, kuin asiakkaan aiempi laite on ollut. Mitä vähemmän on uuden oppimista, sitä helpompi on ottaa uusi laite käyttöön. Käydään laitteiden perusasiat läpi ja ohjataan tärkeimmät toiminnot.
- ▶ Annetaan ohjeita tuotteiden käytöstä ja ominaisuuksista. Ymmärretään, että muistisairas voi tulla useasti saman laitteen kanssa kysymään neuvoja. Kuunnellaan ja ohjeistetaan asiakasta ymmärtäväisesti. Mietitään voiko muistisairasta auttaa esimerkiksi kirjoittamalla lyhyet ohjeet paperille.
- ▶ Lepopaikkojen mahdollistaminen liikkeessä.
- ▶ Tarjotaan apua suurien ostosten kantamisessa autoon tai tarjotaan kotiinkuljetusta.

### **Esimerkki puhelimen käytön ohjeistaminen**

- opastetaan virta päälle tai pois laitteesta
- neuvotaan puheluun vastaaminen ja puhelun lopettaminen
- viestien kirjoitus (jos asiakas käyttää)
- puhelinmuistion käyttö
- laitteen lataaminen ja virtamäärän merkkipaalun opastaminen
- asennetaan laitteeseen valmiiksi perusasetukset
- siirretään yhteystiedot ja käytössä olevat sovellukset vanhasta laitteesta uuteen
- tehdään koesoitto ja tarkistetaan osaako asiakas käyttää laitetta
- käydään lopuksi läpi asiakkaalta esiin tulleet kysymykset
- tarvittaessa kirjataan ylös lyhyesti ja selkeästi laitteen käyttöön liittyvät asiat.

# KOTIHOITO/HOIVAKOTI

## Muisti- ja ikäyställisyyden huomioiminen

### KOHTAAMINEN

- Kohdataan jokainen asiakas yksilöllisesti, kunnioittavasti – ei sairaus edellä, muistaen että hoitopaikka on asiakkaan koti.
- Kuunnellaan asiakasta ja toteutetaan toiveita mahdollisuuksien mukaan. Muistisairaana itsemääräämisoikeus säilyy useissa päivittäisissä valinnoissa, esimerkiksi vaatteiden valinta ja halu osallistua päivän aktiviteetteihin.
- Muistisairaana levottomuuteen voi reagoida rauhoittamalla, juttelemalla ja antamalla aikaa. Pysähdytään tilanteeseen ja mietitään mistä levottomuus voi johtua.
- Huomioidaan muistisairaana tunnemuisti vuorovaikutuksessa, koska tunteet eivät katoa sairauden myötä. Esimerkiksi jos muistisairas on kokenut negatiivisen tunteen, hän ei välttämättä muista hetkenpäästä itse tilannetta. Mieleen voi kuitenkin jäädä negatiivinen tunne joka voi säilyä pitkänkin aikaa. Muistissairas kokee tunteen itselleen todeksi ja käyttäytyy sen mukaan.



### YKSILÖLLISYYDEN HUOMIOIMINEN

- Kartoitetaan asiakkaan elämänhistoriaa ja mieliasioita yhteistyössä läheisten kanssa. Tärkeät aiheet yleensä aktivoivat muistisairasta keskustelemaan.
- Huomioidaan toiminnan suunnittelussa joustavuus ja asiakkaan tottumukset, esimerkiksi asiakkaan mahdollisuus valvoa tai nukkua myöhempään, mahdollisuus saunomiseen yms.
- Muistitoimintojen tukemisessa ja yleisvoinnissa tärkeää on monipuolinen ravitsemus: On otettava huomioon, ettei aamupalan ja ilta-palan väli ole liian pitkä. Makuelämykset tekevät arjesta mukavamman, esimerkiksi huomioimalla asiakkaiden toiveet ruokalistojen suunnittelussa.



### **TOIMINTAKYVYN TUKEMINEN ARJESSA**

- Osallistetaan asiakkaita päivittäisiin toimintoihin toimintakyvyn mukaan esimerkiksi pyykin viikkaus, pölyjen ja pöytien pyyhintä, lehden hakeminen yms. Asiakkaan voimavaroja hyödyntämällä tuetaan toimintakyvyn säilymistä ja itsetuntoa.
- Mielekäs puuha ja kekseliäisyys arjen sisällössä tukee asukkaiden viihtymistä, vaikka hoitajat eivät olisi koko aikaa samassa tilassa. Mukavaa ajanvietettä ovat erilaiset tehtävät, värityskuvat, maalaaminen, käsityöt, puutyöt, valokuvakansiot, vanhan ajan esineet, kukkien kasteleminen ja istutus. Aktivoidaan asukkaita alkuun pääsemiseksi.

### **YMPÄRISTÖN MERKITYS**

- Visuaalinen ympäristö tukee myös viihtymistä. Taulujen ja tekstiilien kuvat voivat aktivoida muistisairaita keskustelemaan. Luontoaiheiset kuvat voivat herättää muistoja ja auttaa pääsemään lähemmäksi luontoa.
- Tiloja voi selkeyttää värien avulla, esimerkiksi käytävien tai huoneen ovien värit voivat helpottaa muistisairaahan hahmottamista löytää omaan huoneeseensa.
- Värilliset tartuntakahvat ja wc:n värillinen istuin auttaa muistisairasta hahmottamaan kohteen selkeämmin.

### **VIRKISTYSTOIMINTA**

- Muistisairaiden muistia ja kognitiivisten toimintojen säilymistä voidaan ylläpitää erilaisten pelien, arvoituksien, musiikin, muistojen ja sanoittamisen avulla.
- Mahdollistetaan aikaa ulkoiluun ja luonnon läheisyyteen järjestämällä erilaisia retkiä vuodenajan mukaan, esimerkiksi laavulle, elokuva-teatteriin, urheilukisoihin.
- Erilaisten vapaaehtoistoimijoiden kutsuminen virkistystoiminnan toteuttamiseen tuo vaihtelua ohjelmaan.
- Osallistetaan asukkaita toiminnan suunnitteluun ja kartoitetaan toiveita. Viikko-ohjelman esille laittaminen auttaa muistamaan tärkeät tapahtumat.

# KUKKAKAUPPA JA HAUTAUSTOIMISTO

## Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Kartoitetaan asiakkaan tarve ja rajataan vaihtoehtoja kahteen, kolmeen tuotteeseen.
- ▶ Tarjotaan mahdollisuus istumiseen esimerkiksi odottaessa tai tuotteiden esittelemisen aikana.
- ▶ Annetaan aikaa tuotteen valitsemiseen. Ajan antaminen helpottaa asiakkaan itsenäistä päätöstä, esimerkiksi muistisairas saa tehdä itse päätöksensä ja kokea vaikuttavansa elämäänsä liittyvisä asioissa. Jokaisen tuotteen selkeä hinta helpottaa valintaa.
- ▶ Huomioidaan, että suru vaikuttaa muistiin iästä riippumatta. Kohdataan asiakas empaattisesti surutilanteessa. Asiakkaan kuunteleminen tukee tilanteessa parhaiten. Nostetaan tilanteessa hyviä muistoja esiin, ettei suru jää päällimmäisenä mieleen asioinnista. Autetaan asiakasta surutilanteessa ja neuvotaan kaikissa hautajaisjärjestelyissä.
- ▶ Muistisairaus heikentää hahmottamiskykyä ja asiakas ei välttämättä hahmota tuotteen sopivuutta, vaan valitsee esimerkiksi iloiset värikkäät kukat surutilanteeseen. Ohjataan hienotunteisesti asiakasta sopivaan valintaan.
- ▶ Tarjotaan kantoapua suurien ostosten kantamisessa autoon.



## VINKKI

- ☀ Yhteenvetolomake voi auttaa muistamisessa. Lomake voi sisältää esimerkiksi seuraavat tiedot:
  - milloin tuote haettavissa / toimitus suoraan tilaisuuteen.
  - muistoteksti.
  - maksukuitti, yrityksen yhteystiedot (asiakas voi helposti varmistaa tilauksen).
  - tarvittaessa sovi asiakkaan kanssa muistutusviestistä tai soitosta.

## KULTA- JA KELLOLIIKE

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Rajataan vaihtoehdot esittelytilanteessa ja kartoitetaan keskustelemalla mitä asiakas haluaa, esimerkiksi koru- tai kellolevy kerrallaan.
- ▶ Annetaan aikaa tuotteen valitsemiseen. Ajan antaminen helpottaa asiakkaan itsenäistä päätöstä ja esimerkiksi muistisairas saa tehdä itse päätöksensä ja kokea vaikuttavansa elämäänsä liittyvissä asioissa.
- ▶ Annetaan asiakkaalle mahdollisuus sovittaa tuotteita.
- ▶ Tarjotaan apua korujen laittamisessa, esimerkiksi korvakorujen lukokiinnitykset voivat olla sorminäppäryyden ja näön heikentymisen vuoksi haastavia.
- ▶ Huomioidaan monipuolinen tarjonta palveluissa, esimerkiksi kuulokojeiden ja verensokerimittareiden paristojen vaihtopalvelu voi olla monelle ikääntyneelle tarpeellinen.
- ▶ Huomioidaan palvelun helppous esimerkiksi asiakas saa käynnillä odottaessaan kelloihin paristojen ja rannekkeiden vaihdot. Tuotteiden kotiinkuljetus helpottaa asiakkaita, joiden on vaikea saapua liikkeeseen.
- ▶ Asiakkaan tuodessa tuotteita huoltoon tai korjaukseen, annetaan asiakkaalle vastakappale korjauspussista, mistä käy selkeästi ilmi milloin tuote haettavissa ja mistä.



*Ikolan kulta, Lapua.*

## KUNTOSALI

### Muisti- ja ikäyställisyyden huomioiminen

- ▶ Alkukartoitustestin avulla ohjelman suunnittelu on helpompaa.
- ▶ Huomioidaan, että ikääntyneillä ja muistisairailta tavoitteiden ei tarvitse olla korkeat. Tärkeintä on harjoittelun avulla tukea arjen toimintakykyä. Tämä kannattaa huomioida markkinoinnissa, esimerkiksi personal trainerin palvelut mielletään monesti vain nuorille tarkoitetuiksi.
- ▶ Huomioidaan, että ikääntyneet ja muistisairaavat voivat tarvita laitteiden käytössä toistuvaa ohjausta. Laitteiden käytön opastaminen, liikkeiden tekniikan tarkistaminen ja painojen laittamisen avustaminen tukee harjoittelua. Avun tarjoaminen ja asiakaspalvelijan tavoittaminen vahvistaa luottamusta.
- ▶ Muistisairaalle liikkeiden hahmottaminen voi olla haastavaa. Huomioidaan selkeät, yksinkertaiset ohjeet harjoittelussa. Kts. Lisää neuvoja fysioterapia -kohta s. 21.
- ▶ Kannustetaan ja kehdutaan asiakasta yksilöllisesti pienissäkin asioissa. Positiivisuudella saavutetaan parhaiten tavoitteet ja tuetaan harjoittelun sujuvuutta.
- ▶ Muistetaan, että tärkeintä ei ole vain asiakkaan fyysinen harjoittelu, vaan myös sosiaalisen toimintakyvyn ja aktiivisuuden säilyminen.
- ▶ Tarjotaan ikääntyneille ja muistisairaille liikuntaryhmiä.



## LOUNASKAHVILA /KONDITORIA

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- Selkeä, tarpeeksi isolla kirjasinkoolla oleva ruokalista hintoineen auttaa vaihtoehtojen valitsemisessa.
- Huomioidaan tuotteiden selkeä sijoittelu. Kerrotaan asiakkaalle tuotevalikoimasta esimerkiksi mitä lounaaseen kuuluu (myös opaste lounaan sisällöstä).
- Kuunnellaan asiakkaan toiveita ja räätälöidään esimerkiksi leivontatuotteet.
- Tarjotaan esimerkiksi seniorialennus tai lounaspassi yli 65-vuotiaille.
- Huomioidaan erilaiset lisäopasteet, jotka helpottavat asiakkaan itsenäistä toimimista. Noutopöytää selkeyttää ”aloita tästä” -kyltti, joka ohjaa oikean kulkusuunnan. Aterimien looginen sijoittaminen helpottaa niiden löytämistä (jos aterimet ovat tarjoiluastiassa alaspäin, selkeyttämistä voi helpottaa tekstein/kuvin).
- Tarjotaan elämyksiä eri aistikanavien kautta: tuoksut, maut, visuaalinen ympäristö. Liian kovaääninen taustamusiikki voi tehdä ympäristön levottomaksi ja häiritä hahmottamiskykyä.
- Huomioidaan ruuan ja tuotteiden mukaan ostamismahdollisuus ja kotiinkuljetusmahdollisuus markkinoinnissa.



### VINKIT

- ✿ Erilaiset tilaisuudet tukevat ikääntyneiden verkostoitumista, esimerkiksi senioreille lounaspäivät tiettyyn kellonaikaan.
- ✿ Ruokalistatoiveiden kartoittaminen asiakaskyselyillä.
- ✿ Kiireettöminä aikoina kahviseuran tarjoaminen ja jutteleminen voi olla yksinäisen asiakkaan päivän kohokohta.

## MEDIATALO

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Huomioidaan julkaisuissa ihmisarvon kunnioittaminen ja positiivinen asenne; mitä ja miten sanoja käytetään esimerkiksi ikääntyneistä ja muistisairaista. Kirjoitusmuoto ja sanavalinnat vaikuttavat myös lukijoiden asenteisiin.
- ▶ Sanat leimaavat helposti muistisairaita, ihmisen persoonallisuus unohdetaan ja hän on vain sairauden edustaja. Esimerkiksi käytöshäiriöistä käytetään mieluummin termiä haasteellinen käyttäytyminen tai dementikko sanan tilalla muistisairas.
- ▶ Muistetaan luotettavuus teksteissä, uutisissa ja artikkeleissa. Esimerkiksi muistisairauksien ennaltaehkäisy tieto tulee perustua luotettavaan tutkimuslähteeseen.
- ▶ Huomioidaan visuaalisesti selkeät painokset ja värimaailma.
- ▶ Nettisivut ovat ohjeistavat ja selkeät.
- ▶ Helpotetaan asiakkaita näyttämällä selkeitä mallikuvia ilmoituksista. Tarvittaessa neuvotaan mitä ilmoitukseen kannattaa laittaa ja kerrotaan selkeästi ilmoituksen hinta.
- ▶ Kohdataan asiakas empaattisesti surutilanteessa. Huomioidaan, että suru vaikuttaa muistiin iästä riippumatta. Asiakkaan kuunteleminen tukee tilanteessa parhaiten. Nostetaan tilanteessa hyviä muistoja esiin, ettei suru jää päällimmäisenä mieleen asioinnista.



### **Vältetään käyttämästä alentavaa kieltä, koska se leimaa negatiivisesti muistisairaita ihmisiä.**

”...varautua omaan vanhuudenheikkouteen jo ennakolta?”

”Mitä sitten tehdään, jos omaiset viis veisaavat henkisesti riutuvan vanhuksensa asioiden.....”

”Riutui demencian kourissa...” ”...hänen tiedettiin sairastaneen demenciatia.” ”Väkivallan uhka leijuu muistisairaiden osastolla.”

”Harhailevat muistisairaat huolestuttavat viranomaisia.”

”Kotihoitajat kertovat vanhusten synkstä arjesta Moni asuu konkreettisesti sonnan keskellä.”

## PANKKI

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- Selkeä tiedotus aukioloajoista, esimerkiksi auki arkisin klo 9–16.
- Huomioidaan tilojen selkeys ja opasteet ja lisäksi esimerkiksi suuremmissa pankeissa voisi olla henkilökunta opastamassa oikean paikan löytämisessä tai vuoronumeroiden ottamisessa.
- Muistetaan asiakasryhmien yhdenvertaisuus:
  - Mahdollisuus nostaa käteistä ja maksaa lasku- ja pankissa ilman erillisiä kustannuksia.
  - Mahdollisuus hoitaa asiat asiakaspalvelijan kanssa kasvotusten, jos asiakas ei käytä verkkopalveluja.
  - Huomioidaan, että yhteydenotto puhelimitse on asiakkaille vai- vatonta, esimerkiksi suorat numerot virkailijoille. Numerosarjojen syöttäminen puhelun aikana voi olla ikääntyneille ja erityisesti muis- tisairaille haastavaa.
  - Pankkiautomaattien säilyttäminen haja-asutusalueilla on tär- keää. Käteisen käyttö korkeimmissa ikäryhmissä on vielä yleis- tä eikä kaikilla ole mahdollisuutta lähteä toiselle paikkakunnal- le asioimaan.
- Ohjeistetaan asiakkaita tutuin sanoin ja vältetään ammattitermistöä.
- Opastetaan asiakkaita verkkopalveluiden käytössä esimerkiksi har- joittelutunnusten avulla. Avustetaan asiakkaita tarvittavien digitaalisten sovellusten lataamisessa ja neuvotaan käyttämisessä. Huomi- oidaan verkkopalvelujen selkeys.
- Tarjotaan asiakkaille edunvalvontavaltuutukseen perehtyneiden laki- asiantuntijoiden palvelua, joka huomioidaan markkinoinnissa.



### VINKKI

- ✿ Luentoja ajankohtaisista aiheista esimerkiksi digitaalisten palvelujen käyttö. Yhteistyö esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan yhdistysten ja elä- keyhdistysten kanssa auttaa tavoittamaan kohderyhmää.

## PARTURI-KAMPAAMO / KAUNEUSHOITOLA

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Riittävän ajan huomioiminen jo ajanvarauksessa, vähentää asiakkaille välittyvää kiireen tuntua.
- ▶ Kuunnellaan asiakkaan toiveita ja kartoitetaan hienovaraisesti mitä asiakas haluaa. Esimerkiksi mallikuvan näyttäminen voi helpottaa asiakkaan hahmottamista.
- ▶ Vältetään ammattitermejä, trendisanat voivat tuntua muistisairaasta ja ikääntyneestä vieraalta. Esimerkiksi koneella leikatessa asiakas ei välttämättä hahmota lopputuloksen kannalta mitä tarkoittaa, kun puhutaan millimetrimääristä.
- ▶ Hiusten pesutilanteessa ikääntyneen ja varsinkin muistisairaahan varhainen voi olla jäykempi. Huomioidaan niskan asettuminen havainnoidulla ja kysymällä asiakkaan tuntemuksia.
- ▶ Muisti- ja ikääsiakkaan tuntoaisti voi olla herkempi. Veden lämpötila ja otteiden voimakkuus kannattaa huomioida tarkemmin.
- ▶ Hieronta hiustenpesutilanteessa voi tuntua rentouttavalta, hieronnan kysyminen kuitenkin on kohteliasta.
- ▶ Lopputuloksen tiedusteleminen luo huomioivan tunteen asiakkaalle.
- ▶ Tuotteiden oikeaoppista käyttöä voi helpottaa esimerkiksi laittamalla muistilapulle lyhyet ohjeet (teksti pakkauksissa usein pienellä, joka voi olla haastavaa ikääntyneille). Esimerkiksi kampaamotuoteisiin isommalla tarralla tuotteen sisältö (shampoo, hoitoväline), niin ikääntynyt asiakas tunnistaa tuotteen helpommin myös ilman silmälaseja.
- ▶ Liikuteltava maksupäätte mahdollistaa maksamisen hoitopaikalla.
- ▶ Huomioidaan kotikäyntien mahdollisuus palveluissa, jos asiakas ei toimintakyvyn alenemisen vuoksi pääse liikkeeseen.





Ikääntyneet haluavat olla tyylikkäitä, yksilöllisyyden muistaminen iästä riippumatta on tärkeää.

Naisellisuus ja sen tunteminen ei häviä ikääntyessä ja lisääntynyt ihokarvojen kasvaminen kasvoihin voi aiheuttaa häpeän tunnetta. Hienotunteinen suhtautuminen auttaa vähentämään häpeän tunnetta.

## VINKKI

- ☀️ Kahvin tarjoaminen tuntuu hemmottelulta esimerkiksi odotusajan aikana. Myös vettä on hyvä olla tarjolla.



*Hiussalonki Sari Vainionpää, Alahärmä.*

## RUOKAKAUPPA

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Senioriparkkipaikat mahdollistavat ulko-oven läheisyyteen parkkeeraamisen.
- ▶ Selkeät aukioloajat ovat esillä myymälän ovesa.
- ▶ Erilaiset ostosvaunut helpottavat liikuntarajoitteisia ja mahdollistavat isoissakin myymälöissä asiointin esimerkiksi
  - matalakoriset ostosvaunut helpottavat, ettei ostoksia tarvitse kurotella vaunun pohjalta.
- ▶ Lepopaikat myymälän sisällä antavat mahdollisuuden istahtaa ostosreissun aikana.
- ▶ Tuotteiden looginen sijoittelu ja selkeät tarpeeksi suuret opasteet helpottavat tuotteiden löytämistä. Esimerkiksi mustalla pohjalla valkoinen teksti erottuu parhaiten.
- ▶ Pakkauksien tuoteselosteiden lukemista voidaan helpottaa suurenuslaseilla, joita voi olla tarjolla esimerkiksi hyllyittäin.
- ▶ Kylmäkaappien oven kahvojen selkeyttäminen värikontrastien avulla. Esimerkiksi harmaat ovenkahvat on vaikea hahmottaa lasiovien väristä.
- ▶ Mahdollisuus vaikuttaa tuotevalikoimaan, esimerkiksi kotiruoka-annokset, pienemmät pakkauskoot ja irtomyynti ovat yksin asuvien suosiossa. Tarjotaan opastusta tuotteen valmistamisessa ja käsitellään valmiiksi (lihan leikkaus, kalan fileointi).
- ▶ Mahdollisuus saada tarvittaessa pakkausapua ja kantoapua autoon.
- ▶ Mahdollisuus saada tuotteet valmiiksi kerättynä tai järjestetään kotiinkuljetus. Huomioidaan ikääntyneet, jotka eivät osaa käyttää digitaalista tilauspalvelua, sekä yhteistyön tekeminen kotihoidon henkilökunnan kanssa.



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

## VINKIT

- Kauppa-avustaja, joka kerää tuotteet asiakkaan kanssa ja auttaa kantamaan ne autoon. Hyödynnetään esimerkiksi alan opiskelijoita.
- Ikääntyneille teemapäiviä ja oheishjelmaa esimerkiksi ”senioripäivät”.
  - Hidas kassa -mahdollisuus, missä voi asioida rauhassa ja jutella enemmän.



## SIIVOUSPALVELU

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- Huomioidaan joustavan yhteistyön tärkeys omaisten ja yhteistyötahojen kanssa (esim. kotihoito). Palvelusuunnitelma vahvistaa yhteistyön.
- Keskustellaan käyntiajankohdasta, otetaan asiakkaan toiveet ja vointimuutokset huomioon (aamukankeus, aamu-uniuus, aamuvirkeys yms.)
- Huomioidaan luotettavuus, hienotunteisuus ja yksityisyyden kunnioittaminen, kun palvelu toteutetaan asiakkaan kotona. Muistisairaana kanssa luottamussuhdetta tukee se, että työntekijä on aina sama tuttu henkilö.
- Seurataan asiakkaan voinnin muutoksia käynneillä, esimerkiksi jos voinnissa jotain erikoista, keskustellaan asiakkaan kanssa yhteydenottamisesta läheisiin tai kotihoitoon.
- Kartoitetaan kodin turvallisuus ja poistetaan riskejä (rullalle menevä matot ja huonekalujen paikat). Pienetkin asiat voivat ennaltaehkäistä kaatumista ja tukea asiakkaan kotona asumista.
- Sosiaalinen kanssakäyminen tukee asiakkaan hyvinvointia. Ole enemmän kuin siivouspalvelun ammattilainen. Jos asiakas haluaa tarjota kahvit, tehdään siitä mukava hetki asiakkaalle.
- Tehdään yhteenveto palvelukäynnistä, se kertoo läheisille että muistisairaana luona on vierailtu.
- Sovitaan tarvittaessa uusi siivousaika ja merkitään aika asiakkaan kalenteriin.



# SILMÄLASILIIKE JA OPTIKKOPALVELUT

## Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Muistisairaalla ajan- ja paikantaju voivat heikentyä, joten hän tarvitsee ohjausta.
- ▶ Kerrotaan asiakkaalle palveluprosessin eteneminen, esimerkiksi ensin otetaan silmänpaineet, sitten lääkäriaika ja ohjataan asiakas oikeaan paikkaan. Kerrotaan silmänpaineiden ottamisessa, mitä tapahtuu, ettei asiakas hämmenny ja säikähdä, koska laitteesta tulee ilmaa silmään.
- ▶ Jos muistisairaalla ei ole saattajaa, kirjallinen tieto jatkotoimenpiteistä voi tukea asiakkaan muistia ja tieto kulkee läheisille.
- ▶ Vältetään ammattitermistöä, käytetään tuttuja sanoja.
- ▶ Kartoitetaan asiakkaan tarve tiedustelemalla, minkälaisia linssiominaisuuksia asiakas tarvitsee arjessa. Huomioidaan linssien vaikutukset asiakkaan hahmottamiseen esimerkiksi rappusissa. On hyvä huomata, että ei myydä asiakkaalle tarpeetonta. Linssivalintaa voi helpottaa esimerkiksi selkeällä tiedotteella linssien ominaisuuksista.
- ▶ Toteutetaan hienovaraista makutuomarointia, peilejä kannattaa olla useita lähellä sovitettaessa kehyksiä.
- ▶ Kehysten istuvuudessa huomioidaan mahdollinen kuulolaitteen käyttäminen.
- ▶ Käydään tilaus läpi asiakkaan kanssa ja varmistetaan että hän on ymmärtänyt asian oikein ja mitä hintaan kuuluu. Tarkistetaan asiakkaan yhteystiedot ja sovitaan tilauksen noutaminen soittamalla tai viestillä.



## VINKIT

- ✿ Havainnollistavat testilinssit helpottavat tuotteen valintaa, kun asiakas saa konkreettisesti kokeilla soveltuvuutta (moniteholinssit, yksiteholinssit).
- ✿ Kotikäyntien mahdollisuus kannattaa huomioida suunniteltaessa palvelujen sisältöä, jos asiakas ei toimintakyvyn alenemisen vuoksi pääse liikkeeseen.



*Näkö-Kammari, Kauhava.*

## TAKSIYRITYS

### **Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen**

- ▶ Huomioidaan matkustajien yksilölliset tarpeet ja turvallisuus, esimerkiksi huolehditaan, että asiakkaalla on kaikki tarvittava mukana. Avustetaan turvavyön laittamisessa. Kuljettaja, joka kuljettaa muistisairasta henkilöä, tarvitsee palvelamiseen enemmän aikaa, esimerkiksi asiakkaan avustamiseen sisään ja ulos autosta.
- ▶ Jos mahdollista, järjestetään muistisairaalle sama kuljettaja, tai muu tuttu kuljettaja. Tämä mahdollistaa kuljettajan ja asiakkaan toisensa tuntemisen, luo turvallisuutta ja luottamusta. Luotettava kuljetuspalvelu auttaa muistisairaita liikkumaan itsenäisesti ja helpottaa omaisia antaen heille hengähdystauon siksi aikaa, kun muistisairas käy asioillaan.
- ▶ Vähennetään taustamelua matkan ajaksi. Jos mahdollista, suljetaan radio.
- ▶ Matkalla puhutaan hitaasti, rauhallisesti ja selkeästi tutuin sanoin, yksi asia kerrallaan ja annetaan asiakkaalle aikaa kommunikoida. Jutellaan asiakkaalle mieleisistä asioista. Ymmärretään, että esimerkiksi sairaalakäynnit voivat mietityttää ja aiheuttaa asiakkaalle stressiä tai ahdistusta. Tuetaan ja ohjeistetaan empaattisesti ja luodaan turvallinen olo, kuunnellaan häntä ja tarjotaan saattamisapua esimerkiksi sairaalassa perille saakka.
- ▶ Taksimatka voi olla muistisairaalle tai ikääntyneelle paljon muutakin, kuin pelkkä matkustuspalvelu. Kuljettaja voi olla asiakkaalle viikon ainoita sosiaalisia kontakteja.
- ▶ Muistisairaalla voi olla vaikeuksia matkan maksamisessa, rahan käsittelyssä ja kolikoiden ja setelien tunnistamisessa toisistaan. Maksettaessa kerrotaan selkeästi kuinka paljon matka maksaa, lasketaan kolikot ja setelit erikseen, ohjataan korttimaksussa ja annetaan selkeä kuitti.
- ▶ Tarvittaessa käytetään maksujärjestelmiä. Näin välttyään kortti- tai käteismaksamisesta matkan aikana.
- ▶ Kuljettajan huomatessa eksyksissä olevan tai kadonneen henkilön, voi hän joutua olemaan yhteyksissä omaisiin tai viranomaisiin.



## VAATELIIKE

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- ▶ Valitaan ikääntyneiden tarpeisiin sopiva tuotevalikoimaan esimerkiksi tuotteita, jotka eivät ole liian avonaisia, materiaalit ovat joustavia ja kokovalikoima monipuolinen. Eriyistytuotteiden huomioiminen markkinoinnissa tavoittaa asiakkaat paremmin.
- ▶ Huomioidaan tuotteiden selkeä sijoittelu tuoteryhmittäin ja opastekyltein.
- ▶ Tarpeen tiedusteleminen hienovaraisesti ja avun tarjoaminen tuotteen etsinnässä. Huomioidaan myös tilan antaminen.
- ▶ Vaihtoehtojen rajaaminen esittelytilanteessa kahteen, kolmeen tuotteeseen auttaa hahmottamaan minkälaisia tuotteita asiakas haluaa.
- ▶ Annetaan aikaa tuotteen valitsemiseen. Ajan antaminen helpottaa asiakkaan itsenäistä päätöstä. Esimerkiksi muistisairas saa tehdä itse päätöksensä ja kokea vaikuttavansa elämäänsä liittyvissä asioissa.
- ▶ Mahdollisuus istumiseen esimerkiksi tuotteiden esittelemisen aikana.
- ▶ Tarjotaan apua hienovaraisesti sovitukseen esimerkiksi vetoketjujen kiinnilaittamiset, uusien sovitettavien vaatteiden vieminen pukukoppiin, vaatteiden vieminen paikoilleen. Ja kysytään haluaako asiakas myyjän mielipiteen.
- ▶ Suuri sovitustila, jonne mahtuu apuvälineiden kanssa helpottaa sovitusta esimerkiksi jyrkät tuolit lisää turvallisuutta, eikä asiakkaan tarvitse tasapainoilla housujen sovittamisessa.
- ▶ Muistisairas voi säikähtää peilikuvaansa tai ei tunnista peilikuvaansa. Ymmärtäväinen suhtautuminen auttaa tilanteessa.



Muistetaan empaattisuus Asiakas voi tulla ostamaan esimerkiksi hautajaisiin vaatteita. Asiakkaan kuunteleminen tukee tilanteessa parhaiten. Nostetaan hyviä muistoja esiin, ettei suru jää päälimmäisenä mieleen asioinnista.



## VINKIT

- ✿ Yhteistyö ompeluliikkeen kanssa: korjauspalvelulla voidaan muokata tuotetta istuvammaksi esimerkiksi lahkeiden ja hihhojen lyhennys, pienet muokkaukset ostettuihin tuotteisiin.
- ✿ Huomioidaan asiakkaat, jotka eivät pääse liikkeeseen toimintakyvyn alenemisen vuoksi. Esimerkiksi sovitaan mahdollisuus saada tuotteita sovitettavaksi kotiin. Huomioidaan myös hoivakotien asiakkaiden mahdollisuus ostaa uusia vaatteita ja tarjotaan vaate-esittelyä asiakkaiden lähelle.



MayDay, Ähtäri.

## VALOKUVAUSLIIKE

### Muisti- ja ikäystävällisyyden huomioiminen

- Huomioidaan ikääntyneiden tarpeisiin sopiva tuotevalikoima esimerkiksi filmirullat. Muistetaan markkinoinnissa erityistuotteet ja palvelut, esimerkiksi vanhoista kuvista on mahdollisuus teettää kuvia.
- Ohjataan selkeästi kuvien teettämisestä, esimerkiksi siirretään puhelimen kuvat asiakkaan puolesta digitaaliselle laitteelle.
- Huomioidaan, että kuvat herättävät muistoja ja ovat muistoja elämän varrelta. Ymmärretään, että sisältö ja muisto voivat olla tärkeämpiä kuin laatu. Esimerkiksi asiakas voi loukkaantua, jos kuvien laatua moititaan.
- Muistetaan empaattisuus: asiakas voi tulla tilaamaan muistopöytäkuvaa. Asiakkaan kuunteleminen tukee tilanteessa parhaiten. Nostetaan tilanteessa hyviä muistoja esiin, ettei suru jää päällimmäisenä mieleen asioinnista.
- Ohjataan asiakasta selkeästi passikuvan ottamisessa. Tarkistetaan, että asiakas tietää passin tilaamisen käytännöt, ohjataan tarvittaessa. Tarvittaessa passikuvatunnus annetaan paperille kirjoitettuna.



### VINKKI

- ☀ Tilauslomake asiakkaalle muistintueksi, jossa selkeästi tuotteiden noutoajankohta ja yrityksen yhteystiedot.



## MUISTI- JA IKÄYSTÄVÄLLISET YRITYKSET ETELÄ-POHJANMAALLA



Muisti- ja ikäystävällisen yrityksen tunnistat tästä tarrasta.

Se voi olla esillä esimerkiksi yrityksen ovesa tai kassalla.

### Alahärmä

Alahärmän Apteekki  
Fysioterapia- ja osteo-  
patiapalvelut Balanssi

Fysio Sillanpää

Hiussalonki

Sari Vainionpää

Härmän Liikenne/  
Komialiikenne

Kultakello Nikolai

### Alajärvi

Alajärven Apteekki

Cafe Pandora

Liljamon Optiikka

Tuottajapuoti

Veikon Kone Alajärvi

### Alavus

Alavuden Apteekki

Fysioterapia Tuula  
Kallioniemi

K-Supermarket Alavus

Parturi-kampaamo  
Marbella

### Evijärvi

Evijärven Apteekki

Hotelli-Ravintola  
TuuHet

Kukka- ja Hautaus-  
palvelu Kyyhkynen

Valokuvausliike

Pesonen

Veikon Kone Evijärvi

### Ilmajoki

K-Supermarket Ilmajoki

Ilkan Optiikka/  
Ilmajoen Optiikka Oy

Ilmajoen Apteekki

Ilmajoen hautaustoi-  
misto ja kukkakauppa  
Sinivuokko

### Isojoki

K-Market Toivontie

Valokuvauspalvelu  
M.Perkiö

### Isokyrö

AD-Auto- ja  
Konekorjaamo  
Veljekset Lehtonen  
Fysiopiste Isokyrö/  
Seinäjoki

Isonkyrön apteekki  
Parturi-Kampaamo  
Kruusoomaakari  
Rinta Rottingilla

### Jalasjärvi

Jalasjärven Apteekki

Kahvila Sinitäinen

Koru- ja lahjakauppa  
Hopeinen Kuu

K-Supermarket  
Jalasjärvi

Parturi-Kampaamo  
Omatyyli

### Jurva

Elämän Olohuone

Jurvan asuste

Jurvan Hautaus ja  
Kukkapalvelu Kahl

**Karijoki**

Ravintola Susiluola

**Kauhajoki**

Fysiokulma Kauhajoki

Hair & Make-Up  
salon Rosita

Info Kauhajoen  
Kirjakauppa

Kauhajoen Nuotti  
Apteekki

Kotipata

Muotitalo Petriina

**Kauhava**

Kemikalio- ja kauneus-  
hoitola Star

Näkö-Kammari

Power Kauhava

Y-Kino Kauhava

Villa Pukkilanhoivi

**Kortesjärvi**

Foto-Neiti

Kortesjärven Apteekki

Parturi- Kampaamo  
Klippoteekki

Seo huoltoasema /  
Hajatek

**Kuortane**

Kipa Kirjakauppa

Kotileipomo  
Paula Kahra

Kuortaneen Apteekki

**Kurikka**

Kroppani Kuntokeskus

Kurikan Kukkakontti

Kurikan Silmäasema

Madox

Palakamari Marjatta

Veikon Kone Kurikka

**Lappajärvi**

Hierontahoitola Henna

Inkaunes

Järviseudun Sanomat

K-Market Lappajärvi

Lappajärven Apteekki

**Lapua**

Downtown Bowling

Ikolan kulta

Lapuan Kankurit

Lapuan keskusapteekki

Lapuan Optiikka

Parturi-Kampaamo  
Gloria

**Soini**

Fysiokeskus

K-Market Kaneli

Koiviston kukka ja  
hautaus

Martta&Bertha -tuote

Oiva Takala

Siivouspalvelu Seija

Soinin Apteekki

Soinin Kirjasto

**Peräseinäjoki**

Lakeuden Fysio-  
kuntoutus

Neste Peräseinäjoki/  
Terästuoli

Peräseinäjoen Apteekki

**Seinäjoki**

CM Jouppi Seinäjoki

Debora

Foto Vera

K-Supermarket

Seinäjoki

Kultatähti

Kukka-Lea

Ojalan Pakari  
(Hanna&Kerttu)

Seinäjoen kaupungin-  
kirjasto

Seinäjoen Keskus-  
Apteekki

Sisustuskahvila Ruufus

Toimintojentalo

Urofysio

Villa Komiakulma

**Teuva**

Aito-Kauppa

Teuvan Apteekki

**Töysä ja Tuuri**

Töysän Apteekki (Töysä,  
Tuuri ja Lehtimäki  
-toimipisteet)

Veljekset Siltala

## Vimpeli

FysioJärvisetu  
K-Market Veto  
Kukkasalonki Kastanja  
M-Market Itäkylä  
Nelimarkan Leipomo  
Vimpelin Apteekki

## Ylihärmä

Härmän Kuntokeskus  
Leskisen kukkakauppa  
ja hautaustoimisto  
Lounaskahvila  
HerkkuHetki  
Sun Fysiokulma  
Tammisen Rautakauppa  
Ylihärmän Apteekki  
Ylihärmän Kauneus-  
hoitola ja kemikalia

## Ähtäri

Asuntokamari LKV  
Honkaniemen  
Kirjakauppa  
MayDay  
Ostolan Fysiokeskus  
Suomenselän optiikka  
Ähtärin apteekki

## Kauhavan alueen taksiyrittäjät

### Alahärmä

Auvilahti Ky  
Härmän Taksi-  
palvelu Oy  
Rintalan Taksi  
Taksi Jarmo Vainionpää  
Taksi Tuliainen Oy

### Kauhava

Palvelutaksi Timo Ahola  
Samun Taksi /  
Taksipalvelu  
Kujanpää Ky

### Kortesjärvi

Tainan Taksi  
Taksi Juha Erkinheimo  
Veljekset Lahti Ky

### Ylihärmä

Taksi Kauko Mäkinen  
Taksi Samuli Luoma



## Pohjanmaan Osuuspankki

Alahärmän, Kauhavan, Korttesjärven, Oulun, Ylihärmän ja Ylistaron konttorit



*Härmänmaan yrittäjiä.*



*Järvisseudun yrittäjiä.*

# **Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry**



**Etelä-Pohjanmaan  
Muistiyhdistys ry**  
Muistiliiton jäsen

**Kotisivu:** [www.muistiyhdistys.fi](http://www.muistiyhdistys.fi)

**Sähköposti:** [toimisto@muistiyhdistys.fi](mailto:toimisto@muistiyhdistys.fi)

**Puhelin:** 0400 919 523

## **Postiosoite ja toimisto:**

Viitaväylä 11, 62375 YLIHÄRMÄ



**Löydät meidät myös Facebookista,  
Twitteristä ja Instagrammista!**

## **Lisää neuvoja muisti- ja ikäasiakkaan kohtaamiseen löydät:**

10 vinkkiä muisti- ja ikäystävällisiin yhteisöihin -opas

<https://www.muistiyhdistys.fi/uploads/images/10vinkkia.pdf>

Muisti- ja ikäystävällinen asiakaspalvelu -video

<https://www.youtube.com/watch?v=tKytF3ViqT0&feature=youtu.be>

Muisti- ja ikäystävällinen yritys -video

[https://www.youtube.com/watch?v=GVIgbqKXh\\_g](https://www.youtube.com/watch?v=GVIgbqKXh_g)

## **Lähteet:**

Arja Jämsén ja Tuula Kukkonen, Karelia- ammattikorkeakoulu 2017. *Ikäystävällinen yritys, Senioriasiakkaat tulevat!* [Verkkojulkaisu]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/124619/B50.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dementia Friends, *Alzheimer´ s society initiative*. [Verkkosivu]. Saatavana: <https://www.dementiafriends.org.uk/>

Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. *Palvelumuotoilun työkalupakki*, SDT. Saatavana:

[https://www.uef.fi/documents/10975/1474731/sdt\\_palvelumuotoilun\\_tyokalupakki.pdf/7c23433a-bb17-4c0f-8724-153d265f4551](https://www.uef.fi/documents/10975/1474731/sdt_palvelumuotoilun_tyokalupakki.pdf/7c23433a-bb17-4c0f-8724-153d265f4551)

Keski-Suomen Muistiyhdistys ry ja Muistiliitto ry. 2016. *Asiakkaana muistisairas – ymmärrä ja auta* -esite.

Liisa Kämäräinen. 2011. *Tunteva ®: Miten ymmärtää muistisairasta ihmistä?*

Muistiliitto. 2017. *Muistisairaudet*. [Verkkosivu]. Saatavana: <https://www.muistiliitto.fi/fi/mauistisairaudet>

Salon Muistiyhdistys ry ja Muistiliitto ry. 2017. *Muistiystävällisen ympäristön pikaopas*.

THL. *Finger-tutkimus*. [Verkkojulkaisu]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/finger-tutkimushanke/finger-tutkimuksen-julkaisut>

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



**Etelä-Pohjanmaan  
Muistiyhdistys ry**  
Muistiliiton jäsen