

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ikäystävällinen yritys -verkkokurssi

Osa 8 Muisti- ja ikäystävällinen palvelupolku



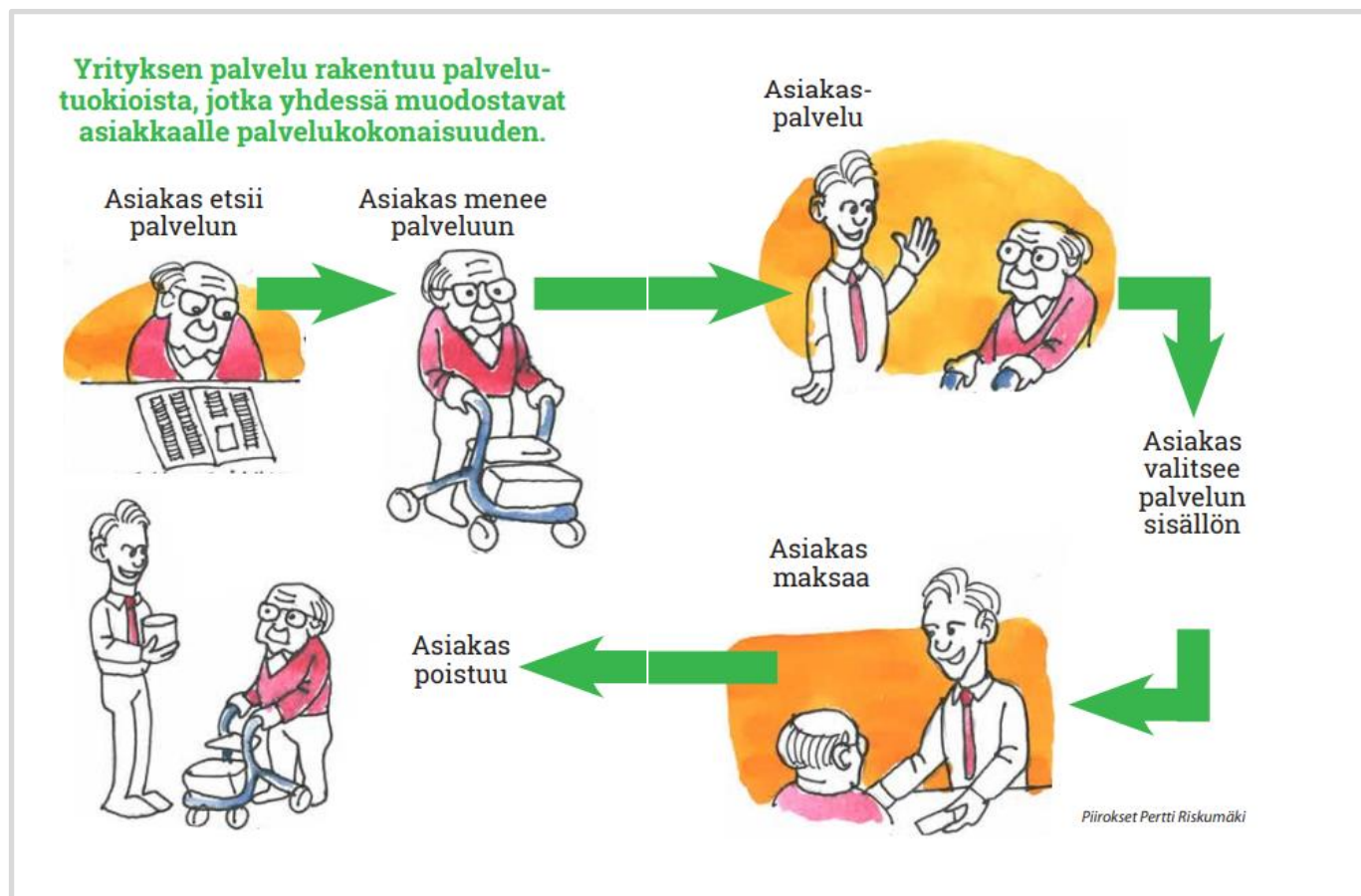
Vesa Linnanmäki
Tarjoomo-osuuskunta

Tarjoomo.fi
PALVELUHAKU

Muisti- ja ikäystävällinen palvelupolku

Lähde: MUISTI- ja IKÄYSTÄVÄLLINEN YRITYS – OPAS2020

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanke 2017–2019



1. Asiakas etsii palvelun

- Tieto palvelusta asiakkaan saataville
- Rauhallinen puhelinkontakti
- Kehotus merkitä muistiin esimerkiksi varattu aika
- Unohtaminen on ymmärrettävää. Asiasta keskustelu vähentää stressiä.
- Jos mahdollista, varataan aika aina samalle viikonpäivälle ja kellonajalle.
- Mahdollisesti tekstiviesti tms. muistutus
- Ajanvaraustilanteeseen riittävästi aikaa

2. Asiakas menee palveluun

- Autolle saapumista helpottava paikka
- Selkeät aukioloajat
- Esteettömyys
- Palvelutiski erottuu helposti
- Palvelusisältö selkeästi kuvattu
- Tuotteiden sijoittelu tuoteryhmittäin
- Hinta kyllin isolla fontilla
- Tilassa istumapaikkoja
- Selkeä markkinointi

3. Asiakaspalvelu

- Huomioi asiakkaan saapuminen.
- Tervehdi, ota katsekontakti ja anna välittävä kuva yrityksestä.
- Työvaatetus auttaa tunnistamaan henkilökunnan.
- Huomioidaan kaikki asiakkaat myös kiireisinä aikoina ja ohjataan istumaan.
- Jos mukana saattaja, huomioidaan molemmat.
- Otetaan saattajalta puhelinnumero ja sovitaan palvelun kestosta.
- Keskitytään asiakkaaseen.
- Jos mahdollista, keskustellaan myös muista asioista.

4. Asiakas valitsee palvelun sisällön tai tuotteen

- Tiedustellaan tuen tarvetta hienovaraisesti.
- Vältetään pitkiä reittiohjeita tuotteiden luokse. Mennään mieluummin mukaan.
- Suositellaan rajattua määrää tuotteita.
- Annetaan aikaa valintaan.
- Tarjotaan mahdollisuus istumiseen odottaessa.

5. Asiakas maksaa

- Opastetaan tarvittaessa kortin käytössä.
- Annetaan kolikot ja setelit erikseen.
- Annetaan kuitti tai palvelun tilaamisen yhteydessä muu dokumentti.
- Ei kiirehditä.

6. Asiakas poistuu

- Huolehditään, että ostokset ja maksuvälineet sekä apuvälineet mukana.
- Tarjotaan tarvittaessa pakkausapua.
- Kiitetään ja toivotetaan tervetulleeksi uudestaan.
- Muutama ystävällinen sana tuo hyvän mielen.
- Luottamusta lisää, jos asiakaspalvelija ei vaihdu.
- Tärkeää huomioida myös asiakkaan läheiset.
- Kun asiakas ja läheiset luottavat palveluun, voi syntyä pitkä asiakassuhde.

Esimerkki kotiin vietävän palvelun ikä- ja muistiystävällisyydestä

Esimerkkinä siivouspalvelu. Lähde: Opas 2020 s. 42

- Yhteistyö läheisten kanssa. Tehdään palvelusuunnitelma.
- Sopiva käyntiajankohta. Asiakkaan toiveet huomioon.
- Kun ollaan asiakkaan kotona, huomioidaan luotettavuus, hienotunteisuus ja yksityisyyden kunnioittaminen. Henkilökunnan pysyvyys.
- Seurataan asiakkaan vointia. Tarvittaessa keskustelu yhteyden ottamisesta läheisiin tai kotihoitoon.
- Kartoitetaan kodin turvallisuutta.
- Muistetaan sosiaalinen kanssakäyminen.
- Sovitaan uusi siivousaika ja merkitään se asiakkaan kalenteriin.

42

MUISTI- JA IKÄYSTÄVÄLLINEN YRITYS -OPAS

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-uni-suus, 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.



Tutustu myös muihin muistiystävällisten yritysten palveluihin (otsikkolinkki)

Muisti- ja ikäystävällinen yritys opas

- APTEEKKI 16
- AUTOKORJAAMO /
- HUOLTOASEMA 18
- ELOKUVATEATTERI 20
- FYSIOTERAPIA /
- JALKAHOITO 21
- HOTELLI / KYLPYLÄ 23
- KANGASLIIKE 24
- KEILAHALLI 25
- KIRJAKAUPPA 26
- KIRJASTO 27
- KODINKONELIIKE 28
- KOTIHOITO/HOIVAKOTI 30
- KUKKAKAUPPA JA HAUTAUSTOIMISTO 32
- KULTA- JA KELLOLIIKE 33
- KUNTOSALI 34
- LOUNASKAHVILA/
- KONDITORIA 35
- MEDIATALO 36
- PANKKI 37
- PARTURI-KAMPAAMO / KAUNEUSHOITOLA 38
- RUOKAKAUPPA 40
- SIIVOUSPALVELU 42
- SILMÄLASIILIKE JA OPTIKKOPALVELUT 43
- TAKSIYRITYS 45
- VAATELIIKE 46
- VALOKUVAUSLIIKE 48