

Quando un cliente è affetto da demenza

Consigli per una buona interazione

in banca



Nel corso della vita professionale può accadere di dover interagire con persone affette dalla malattia di Alzheimer. Al fine di evitare difficoltà e incomprensioni, è importante poter riconoscere i segni della malattia e sapere come comportarsi in determinate situazioni. Il presente opuscolo contiene utili informazioni generali e la scheda allegata offre una serie di consigli pratici per la vita professionale.

Con il termine demenza si indica una sindrome che comporta l'alterazione di diverse funzioni cerebrali. In tutti i tipi di demenza la capacità mnemonica è compromessa, come pure almeno un altro ambito cognitivo come il linguaggio, l'azione, il riconoscimento di persone e oggetti, la capacità di programmare e organizzare i compiti quotidiani. Si parla di demenza quando la presenza di tali alterazioni limita la persona colpita nello svolgimento delle normali attività di tutti i giorni.

Sintomi

La demenza si manifesta con l'insorgenza progressiva delle seguenti alterazioni:

- la persona ha sempre più difficoltà a imparare e a memorizzare nuove cose;
- ha difficoltà nel parlare perché non trova le parole giuste;
- non riconosce più oggetti, persone e luoghi;
- le azioni che prima venivano svolte facilmente, ora rappresentano un problema. La persona affetta da demenza ha difficoltà nel gestire il denaro e a orientarsi nel tempo e nello spazio. Non è più in grado di vestirsi in maniera adeguata alla stagione o al momento della giornata;
- compie azioni e prende decisioni inconsuete;
- ha difficoltà nel programmare e organizzare le sue giornate;
- trascura il proprio aspetto fisico e l'igiene personale;
- tende a isolarsi e appare priva di stimoli.

Decorso

Le demenze vengono suddivise nelle fasi **iniziale, media e avanzata**. Si parla di **demenza iniziale** quando le facoltà sopraelencate sono leggermente alterate e

- gli avvenimenti recenti o le nuove informazioni vengono dimenticati;
 - la percezione del tempo e dello spazio è compromessa;
 - la gestione della vita quotidiana non avviene più senza difficoltà.
- In questo stadio, molte persone affette da demenza tendono alla depressione e all'isolamento. Vivono in casa propria, talvolta perfino da sole, e hanno bisogno di un aiuto mirato.

Nel caso di una **demenza media** le facoltà sopraelencate risultano fortemente alterate. Inoltre, in questo stadio possono insorgere disturbi del comportamento come

- paura, inquietudine, irrequietezza e tendenza a girovagare senza meta;
- aggressività e rabbia, reazioni eccessive e panico;
- deliri e allucinazioni;
- depressione, tendenza all'isolamento e oscillazioni dell'umore;
- tendenza alla diffidenza e alla fuga.

In questo stadio, le persone affette da demenza possono ancora vivere in casa propria, ma hanno bisogno di aiuto quotidiano.

La perdita delle facoltà intellettuali, la grave alterazione del comportamento, i disturbi motori e una possibile incontinenza sono sintomo di **demenza avanzata**. In questo stadio molti pazienti sono completamente dipendenti dall'assistenza esterna e la maggior parte vive in case di cura.

Frekuensi e cause

In Svizzera vivono oltre 102 000 persone affette da demenza*, a cui ogni anno si aggiungono altri 25 000 malati.

Le cause della demenza sono molteplici. Un fattore importante è rappresentato dall'età: se il rischio di ammalarsi prima dei 60 anni è estremamente ridotto, esso raddoppia ogni cinque anni di vita. Tra le persone di 70–79 anni, circa il 5–7% è affetto da demenza, mentre tra gli 80–90enni la percentuale tocca il 12–25% e tra gli ultranovantenni ne è affetto almeno uno su tre. Le forme di demenza più comuni sono la malattia di Alzheimer e la demenza vascolare. Ad oggi, la demenza rimane ancora una malattia incurabile.

* Statistica della popolazione 2007 e Associazione Alzheimer Svizzera: Numeri chiave

› Telefono Alzheimer: 058 058 80 00

Il Telefono Alzheimer informa e risponde a tutte le domande alla malattia di Alzheimer.

In italiano, francese, tedesco / lu-ve, 8-12 e 14-17

› Su www.alz.ch trova:

- molte preziose informazioni
- uno shop dove richiedere gratuitamente una vasta gamma di brochure e opuscoli informativi sui diversi aspetti della vita con la demenza
- tutti gli indirizzi delle sezioni cantonali dell'Associazione Alzheimer Svizzera

Naturalmente può anche aderire all'Associazione in qualità di membro, per telefono oppure online.

Quando un cliente è affetto da demenza: in banca

I consulenti bancari hanno contatti periodici con i propri clienti, anche persone anziane che conoscono da tanti anni. Conoscono molto bene anche la loro situazione finanziaria e le loro abitudini per quanto concerne le transazioni finanziarie. Per i consulenti bancari è pertanto facile accorgersi di eventuali cambiamenti comportamentali nei clienti.

› Cosa bisogna sapere

Le transazioni finanziarie sono attività complesse. È proprio in questo campo che le persone affette da Alzheimer mostrano le prime difficoltà. Se da anni avete un rapporto di fiducia con il vostro cliente, potrete accennargli di parlare di queste difficoltà con il medico curante. Potreste dirlo così: «Sono preoccupato per Lei!» All'inizio della malattia le persone affette da Alzheimer sono ancora in grado di decidere da sole, anche nelle questioni finanziarie. Dovrebbe subito essere effettuato un accertamento medico della demenza, per poter adottare provvedimenti preventivi finché il cliente è ancora in grado di intendere e volere. In un mandato precauzionale è possibile stabilire chi rappresenterà legalmente il cliente quando non sarà più capace di discernimento. La persona interessata potrebbe anche rilasciare a una persona di fiducia una delega bancaria con validità immediata. Dovrà essere garantito che tale delega resterà valida anche in caso di incapacità del mandante.

› Sintomi

Ecco alcuni possibili sintomi di demenza incipiente:

- un cliente altrimenti sempre bene organizzato non paga più le fatture in tempo utile
- passa parecchie volte al giorno in banca per prelevare denaro
- preleva somme insolitamente elevate
- ha difficoltà a esprimersi, a compilare moduli o a firmarli
- ripete sempre le stesse frasi
- trascura il suo aspetto o è abbigliato in modo inappropriato per la stagione

› Consigli per la vita professionale

In linea di massima una banca deve rispettare la libertà decisionale dei clienti. In caso di sospetto di demenza dovete ottemperare al vostro obbligo di diligenza e adottare tutti i provvedimenti del caso, per proteggere il cliente. Se avete clienti che sospettate essere affetti da Alzheimer adeguate il vostro comportamento in modo da rendere la visita in banca il meno problematica possibile.

Finché un cliente che potrebbe essere affetto da Alzheimer effettua transazioni che ritenete normali, non c'è motivo di preoccuparsi. Parlate con calma in modo chiaro e comprensibile. Aiutatelo a riporre in maniera sicura le somme prelevate e altri documenti, state attenti che non dimentichi nulla.

Se il cliente compie transazioni insolite, ad es. preleva somme insolitamente elevate, cercate di proporgli di prelevare meno denaro. Se sospettate una forma di demenza, potrete fare le domande elencate sotto e decidere come procedere. Se è stato designato un mandatario, potrete contattarlo per parlargli delle insolite transazioni compiute dal cliente.

- A cosa Le serve il denaro?
- Con questi soldi vuole pagare le fatture?
- Ha con Lei le fatture? Potrei vederle?
- Non pensa che sarebbe sufficiente anche un importo inferiore?
- Non vuole ripensarci?

È opportuno

- formulare una domanda alla volta
- prendervi il tempo necessario e parlare lentamente
- offrire il vostro aiuto
- stare attenti ai gesti e alla mimica del viso
- non mostrarvi impazienti
- ascoltare con attenzione.

Il telefono nazionale Alzheimer e la sezione del vostro Cantone saranno lieti di aiutarvi. Gli specialisti potranno darvi consigli su come affrontare la specifica situazione in cui vi trovate.

Questo opuscolo è stato redatto in collaborazione con UBS SA.