



# OPAS INKONTINENSISTA KESKUSTELUUN

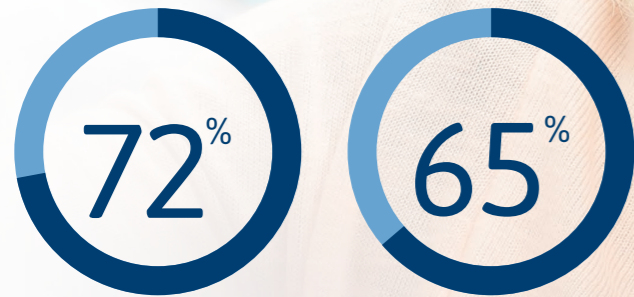


VINKKEJÄ, JOILLA TEET  
ASIOINNISTA HELPOMPAA  
ASIAKKAALLES

# OIKEAT SANAT AUTTAVAT ASIAKASTA OSTOTILANTEESSA

Apteekin ammattilaisena olet avainasemassa, kun asiakas etsii oikeanlaista inkontinenssisuojaa itselleen tai läheiselleen. Inkontinenssista puhuminen voi olla asiakkaille vaikeaa, vaikka he toivoisivat apua tuotteiden valintaan. Tämän oppaan tarkoitus on auttaa sinua puhumaan luontevasti inkontinenssista asiakkaittesi kanssa.

Tutkimusten mukaan ihmiset hankkivat inkontinenssituotteita apteekeista mieluummin kuin päivittäistavara-kaupoista. He arvostavat asiantuntevaa ja henkilökohtaista palvelua.



72 % omaishoitajista ja  
65 % muista asiakkaista mieluiten  
ostavat tuotteensa apteekista.\*

Peräti joka kolmannelle asiakkaalle suojavalinnan tekeminen on vaikeaa, sillä tuotevalikoimat ja tuotteiden ominaisuudet vaihtelevat suuresti.\* Perehtymällä inkontinenssituotteisiin voit olla suureksi avuksi asiakkaillesi. Asiantunteva ja kunnioittava keskustelu aiheesta luo luottamuksen ilmapiiriin ja lisää asiakastyytyvyyttä.

# NELJÄN ASKELEEN -OPAS NÄIN ETENET KESKUSTELUISSA

Tästä oppaasta saat konkreettisia ohjeita, miten etenet inkontinenssia koskeissa keskusteluissa asiakkaiden kanssa. Ohjeet perustuvat vuosikymmenten kokemukseemme eri asiakasryhmistä ja heidän tarpeistaan. Neljän vaiheen metodimme auttaa sinua palvelemaan asiakkaitasi ja suosittelemaan heille parhaiten sopivaa tuotetta.

## Asiakas- ryhmät

Miehet, jotka ostavat itselleen suoja  
Naiset, jotka ostavat itselleen suoja  
Omaiset, jotka ostavat läheisilleen suoja

## NÄIN ETENET - NELJÄN ASKELEEN POLKU

### 1 Tunnista asiakkaat, jotka tarvitsevat apua

Osa asiakkaista ostaa ensi kertaa inkontinenssisuojia. Laaja valikoima saattaa tuntua heistä sekavalta ja suojan valitseminen monista vaihtoehdoista ylivoimaiselta. Varmista ensimmäiseksi tuotteiden hyvä näkyvyys ja esillepano apteekissa. Looginen inkontinenssihyllä edistää myyntiä ja sen äärellä voit havaita asiakkaat, jotka tarvitsevat apua. Kysy tarvitseeko asiakas apua ja luo mahdollisimman rauhallinen tilanne keskustelulle. Asiakkaille on tärkeää, että kysymyksiä voi tehdä rauhassa ja luottamuksellisesti.

### 2 Vakuuta asiakkaalle, että hän ei ole yksin ja hänen tarpeisiinsa löytyy oikea suoja- ratkaisu

Inkontinenssi on paljon yleisempää kuin luullaan. Se vaikuttaa miljoonien ihmisten arkeen. Jos kaikki inkontinenssista kärsivät ihmiset asuisivat samassa maassa, se olisi maailman kolmanneksi suurin maa. Inkontinenssiin on monia syitä, ja se koskettaa niin naisia kuin miehiä, iästä riippumatta. Keskustele asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan ja kerro, että oikeanlaisilla suojaratkaisuilla arki ja elämä voi jatkua aivan kuten ennenkin. Modernit suojat eivät myöskään näy ulospäin, joten kukaan ei voi päältäpäin nähdä kenellä on inkontinenssia.

### 3 Selvitä minkä tyyppistä ja kuinka imukykyistä suojaa tarvitaan

Kun tiedät, ostaako asiakas tuotteet itselleen vai hankkiiko hän suoja läheiselleen, voit seuraavaksi selvittää minkä tyyppistä ja kokoista suojaa hän tarvitsee, ja millainen sen imukyvyyn tulee olla. Vasta tämän jälkeen voit suositella hänelle sopivaa tuotetta. Nämä kysymykset ovat tärkeitä, sillä vain oikean kokoinen ja imukykyinen suoja varmistaa suojan riittävyyden, hyvän istuvuuden ja varmuuden.

### 4 Esittele tuotteet ja ehdota sopivaa

Kun tiedät asiakkaan tarpeet ja toiveet, sinun on helppo suositella hänelle oikeaa suojaa. TENA-tuotevalikoimasta löytyy useita eri tyyllisiä tuotteita eri asteisiin inkontinenssivaivoihin – sekä aktiivisille, liikunnallisille ihmisille, että avustettaville henkilöille.

1

## Tunnista asiakkaat, jotka tarvitsevat apua.

Jos asiakas näyttää neuvottomalta tuotehyllyn edessä, tai pyytää sinulta apua, aloita keskustelu aina muutamalla yleisluontoisella kysymyksellä.

Etene sitten keskustelussa oheisten ohjeiden mukaisesti: naisille, miehille tai omaisille tarkoitettun keskustelupolun mukaisesti.



"Tarvitseko apua?"

"Tuleeko tuote itsellesi vai ostatko jollekin toiselle?"

"Monien on vaikea puhua inkontinenssista. Jos haluat, voin kertoa mitä minä tiedän siitä, niin voimme sitten yhdessä löytää sinulle sopivat tuotteet"

2

## Vakuuta asiakkaalle, että hän ei ole yksin ja että hänen tarpeisiinsa löytyy oikea suojaratkaisu.

Ota kainostelematta puheeksi inkontinenssiasia asiakkaiden kanssa. Avoin keskustelu herättää luottamusta ja saa asiakkaasi tuntemaan itsensä arvostetuksi.

| OMAISET   | MIEHET   | NAISET   |
|---|--|--|
| <p>"Et ole yksin. Suomessa on yli miljoona omaishoitajaa. Omaishoito koskettaa lähes jokaista meistä jossain vaiheessa."</p> <p>"Useat omaishoitajat huolehtivat myös hoidettavan inkontinenssiasioista, sillä ikääntyminen ja erilaiset sairaudet ja lääkitykset voivat aiheuttaa virtsankarkailua."</p> <p>"Inkontinenssisuojia on monenlaisia, eri mallisia ja tyyliä, myös kokoja ja imukykyjä on monia. Toiset sopivat paremmin omatoimisille ja toiset avustettaville henkilöille."</p> | <p>"Miesten virtsankarkailu on paljon yleisempää kuin luullaan. Joka neljännellä yli 40-vuotiaalla miehellä on jonkin asteista virtsankarkailua jossain elämän vaiheessa. Jos tarvitset apua, kerron mielelläni millaisia miehille suunniteltuja suoja TENA Men -valikoimasta löytyy. Hyviä neuvoja mm. ennaltaehkäisevään liikuntaan löytyy netistä tenamen.fi-sivuilta."</p> | <p>"Et ole yksin. Joka kolmannella yli 35-vuotiaalla naisella on virtsankarkailua."</p> <p>"Virtsankarkailua voi olla eri elämäntilanteissa, kuten raskauden aikana ja synnytyksen jälkeen ja vaihdevuosisien aikana"</p> <p>"Virtsankarkailu on helposti hallittavissa oikeanlaisilla suojuilla. TENAlla on myös hyviä oppaita mm. lantionpohjan lihasten vahvistamiseen ja tena.fi-sivuilta löytyy paljon hyödyllistä tietoa."</p> |

### Käytännön vinkkejä

| OMAISHOITAJAT  | MIEHET  | NAISET  |
|--|---|---|
| <p>Omaishoitajat suhtautuvat hoidettaviinsa tunteellisesti. He ovat eri aloilla työskenteleviä henkilöitä tai eläkeläisiä ja hoitotilanne voi olla heille vieras. Suhtaudu heidän tilanteeseensa yksilöllisesti.</p> | <p>Älä anna stereotyyppisten ajatusten leimata keskustelua, kuten että miehet eivät puhu terveydestä tai että virtsankarkailu on naisten vaiva. Virtsankarkailua on eri ikäisillä miehillä ja syitä on monia.</p> | <p>Älä koskaan syyllistä naista virtsankarkailusta tai vihjaa että hän voisi välttää asian toimimalla jotenkin toisin. Sen sijaan kerro kuinka yleistä virtsankarkailu naisilla on. Sen ei tarvitse mitenkään rajoittaa elämää, kun saatavana on moderneja suojaratkaisuja.</p> |

Suojien lisäksi TENA tarjoaa verkkosivuillaan tena.fi ja tenamen.fi paljon hyödyllistä tietoa naisille, miehille ja omaishoitajille, joita inkontinenssi koskettaa.

3

Selvitä minkä tyyppistä ja kuinka imukykyistä suojaa tarvitaan.

Ennen kuin suosittelet tuotetta, on tärkeää selvittää miten paljon virtsaa karkaa, ja missä tilanteessa ja milloin inkontinenssisuojaa tarvitaan.

### Inkontinenssin aste

OMAISET, MIEHET, NAISET

Kuinka paljon virtsaa karkaa kerralla? Kuvaile määrä: pari tippaa silloin tällöin vai runsaasti ja yllättäen.

### Arki ja elämäntilanne

OMAISET

Missä tilanteissa suojaa tarvitaan (esim. vierailuilla, kotona tai matkoilla)? Miten kuvailisit hoidettavan henkilön omatomaisuutta? Tarvitseeko hän apua suojan vaihdossa?

MIEHET JA NAISET

Millainen on tavallinen arkipäiväsi (esim. kuntoiletko aktiivisesti, mitkä ovat ruoka- ja juomatottumukset). Missä tilanteessa on suurin tarve suojaalle (esim. treenatessa, vierailuilla, kotona tai matkoilla)?

### Milloin virtsaa karkaa

OMAISET

Milloin virtsankarkailua tapahtuu; yöaikaan, päivällä vai vaihtelevasti? Tuleeko hänelle kiire wc:hen tai ovatko wc-käynnit normaalia tiheämpiä (öisin vai päivisin)?

MIEHET JA NAISET

Milloin virtsaa useimmiten karkaa, yöaikaan, päivällä vai vaihtelevasti? Tuntuuko siltä, että virtsaa karkaa silloin kun ponnistat, esimerkiksi yskiessä, niistäessä tai liikuntaa harrastaessa, esim. juostessa? Tuleeko sinulla kiire wc:hen tai joudutko käymään siellä usein (öisin/päivisin)?

### Ihon kunto

OMAISET

Millaisessa kunnossa hoidettavan iho on? Onko inkontinenssista aiheutunut erilaisia iho-ongelmia?

MIEHET JA NAISET

Onko sinulla herkkä iho tai iho-ongelmia? Millaisia ihonhoitotuotteita käytät intiimialueelle (ts. tavallista saippuaa vai pH-tasapainotettuja tuotteita)?

## Käytännön vinkkejä

Asiakkaan tarvitseman suojan imukykyä voi olla vaikea arvioida, siksi on tärkeää selvittää inkontinenssin aste kysymällä esimerkiksi karkaako vain pieniä tippoja vai suurempia määriä kuten desilitran verran, tai tyhjentykö koko rakko kerralla. On myös hyvä ymmärtää millainen suoja palvelee parhaiten asiakkaan elämäntilanteessa ja arjessa; riittääkö kevyt ja pieni suoja vai tarvitaanko lisää varmuutta suuremmasta suojasta.

Erityisesti herkkäihoisten tulee valita suoja huolella. Heille kannattaa myös suositella TENAn puhdistus- ja ihonhoitotuotteita, jotka on suunniteltu ylläpitämään ihon terveyttä inkontinenssin yhteydessä.

MIEHET

Virtsamisongelmien syynä voivat olla myös eturauhasen ongelmat tai eturauhasleikkauksen jälkitila. Jos asiakas kertoo heikosta virtsasuihkusta tai tihentyneestä virtsaamistarpeesta, suosittele aina kääntymään terveydenhuollon asiantuntijan puoleen.

4

Esittele tuotteet ja ehdota sopivaa.

Kun asiakas on kertonut tarpeistaan, sinun on helppo suositella hänelle oikeanlaista suojaa.

Kerro ja näytä TENA-tuotteet



TENA tipat



Erilaiset tuotteet yöksi ja päiväksi



Ihonhoitotuotteet



Jos asiakkaasi haluaa lisätietoa, [tena.fi](http://tena.fi)-sivuilta löytyy paljon hyödyllistä tietoa inkontinenssista, tuotteista ja myös mm. TENAn ympäristöohjelmasta.

## Käytännön vinkkejä

OMAISET

Suosittellemme helppokäyttöisiä puhdistus- ja ihonhoitotuotteita käytettäväksi inkontinenssisuojien käytön yhteydessä.

MIEHET

Jälkitiputtelu virtsaamisen jälkeen on miehillä varsin tavallista, sillä virtsaputki ei välttämättä tyhjene kokonaan. Jälkitiputtelua voi ehkäistä painamalla välilihaa varovasti kivesten takaa. Lantionpohjan lihasten treenaaminen tuottaa tulosta, kun treeniä tekee säännöllisesti.

NAISET

Lantionpohjan lihasten vahvistaminen kannattaa aina. Netistä löytyy paljon hyviä jumppaohjeita lantionpohjan lihaksiston treenaamiseen.

# HYÖDYLLISIÄ VINKKEJÄ LISÄÄMÄÄN MYYNTIÄ JA ASIAKASTYYTYVÄISYYTTÄ



1129\_1024

## Tee asiointista helppoa

Sijoita inkontinenssituotteet niin, että asiakas löytää ne vaivatta. Anna tuotteille näkyvyyttä ja sijoita niiden lähelle, mielellään samaan hyllyyn, yhteensopivia tuotteita, kuten TENA-puhdistus- ja ihonhoitotuotteet.

Toteuta myymäläkampanjoita, jotka parantavat tuotteiden näkyvyyttä ja lisäävät asiakkaiden tuotetuntemusta.

## Anna asiantuntevia vinkkejä

Monet sairaudet voivat aiheuttaa inkontinenssia, kuten esim. diabetes, aivohalvaus, Parkinsonin tauti ja MS-tauti. Kannusta asiakkaita ottamaan yhteyttä terveydenhoidon ammattilaisiin, joilta saa yksilöllisiä ohjeita.

Kofeiinin ja alkoholin välttäminen on hyväksi sekä inkontinenssin että kokonaisvaltaisen terveyden takia.

Yöllisiä wc-käyntejä voi vähentää välttämällä juomista pari tuntia ennen nukkumaanmenoa.

Muistuta asiakasta, että riittävä nesteen nauttiminen päivällä on tärkeää, jotta virtsa ei väkevöityisi ja ärsyttäisi rakkoo.

Virtsarakon normaalia toimintaa voi edistää myös säännöllisellä liikunnalla, vähentämällä stressiä ja huolehtimalla terveellisestä ruokavaliosta ja suolen toiminnasta.

Tiettyjen lääkkeiden sivuvaikutuksena voi olla virtsanpidätyskyvyn heikkenemistä ja suoliston ongelmia. Asiakkaan on aina hyvä tarkistaa terveydenhoidon ammattilaisilta lääkitykseen liittyvät asiat.

## Inkontinenssi ja ihon terveys

Inkontinenssi voi aiheuttaa ihon ärtymistä. Suosittele asiakkaalle TENAn helppokäyttöisiä puhdistustuotteita ja suojaavia voiteita ihon terveyden ylläpitämiseen. Lisää tietoa ihonhoidosta ja tuotteista löytyy osoitteesta [tena.fi](http://tena.fi).