



TENA SAMTALSGUIDE OM INKONTINENS

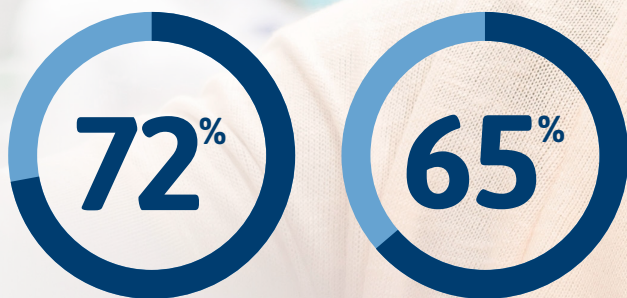


GÖR DET LÄTTARE FÖR DIG
OCH DINA KUNDER ATT
PRATA OM INKONTINENS.

GÖR DET LÄTTARE ATT PRATA OM INKONTINENS

Den här samtalsguiden hjälper dig att prata med dina kunder om inkontinens genom en enkel steg för steg-mall. Den säkerställer att du ger dina kunder bästa möjliga service samtidigt som du skapar en trygg och bekväm kundmiljö.

Vår forskning visar att kunderna helst går till ett apotek när det gäller inkontinens (där de har möjlighet att prata med kunnig personal) i stället för en annan butik.



72 % av de som vårdar en anhörig och 65 % av manliga och kvinnliga kunder föredrar att handla på ett apotek.*

Samtidigt vet vi att en av tre kunder har svårt att hitta rätt inom kategorin inkontinens, där produktsortiment och teknisk information är de huvudsakliga problemen.* Om du är påläst om ämnet görs bättre produktval vilket leder till större kundnöjdhet och lojalitet.

VÅR STEG FÖR STEG- GUIDE

Vi guidar dig genom samtalen om inkontinens baserat på vår kunskap om ämnet och den förståelse som finns hos TENA om de olika kundgrupper som är i behov av inkontinensprodukter. Samtalsguiden följer våra fyra steg som hjälper dig att effektivt rekommendera TENA produkter för dina kunder baserat på deras behov.

Våra kunder

Män som handlar åt sig själva

Kvinnor som handlar åt sig själva

Anhörig som handlar åt sina nära och kära

Vår process i fyra steg

1

Identifiera kunder som behöver hjälp

För en del kunder är det första gången de köper inkontinensprodukter. Det breda sortimentet kan vara överväldigande och kunderna kanske inte vet vilka produkter de ska välja. Ett bra första steg är att se till att produkterna är synliga på apoteket. Det ökar chansen att kunderna enkelt hittar vad de söker när de går igenom avdelningen. Dessutom hjälper det dig att se vilka kunder som kan behöva vägledning i ämnet.

Det är viktigt att skapa en miljö där det är lätt för kunderna att ställa frågor. Det är bra att inleda ett samtal genom att gå fram till kunden och ställa en allmän och öppen fråga och att därefter erbjuda personen att prata i en bekväm miljö.

2

Försäkra dem om att de inte är ensamma och att det finns produkter för deras behov

Inkontinens är ett vanligt problem som påverkar många människors livsstil. Om alla med inkontinens hade bott i samma land hade det utgjort världens tredje största land. Det finns många orsaker bakom inkontinens och man kan få det oavsett ålder och kön, men det är inte alltid ett permanent tillstånd.

Med vår vägledning kan vi hjälpa människor tillbaka till ett liv utan begränsningar. Kanske känner sig kunden okunnig om sitt tillstånd. Vår guide riktar sig till dessa behov och hjälper kunden att inte känna sig ensam i sin situation. På så sätt bidrar vi till att minska tabun och hjälper kunderna att känna sig bekväma när de pratar med dig.

3

Ta reda på vilken livsstil de köper produkter för

När du tar reda på vem kunden handlar till, samt vilken livsstil, storlek och nivå av urinläckage det handlar om, kan du rekommendera rätt produkt. Utan rätt produkt kan kunderna uppleva onödiga läckage och besvär som påverkar deras frihet. Det är viktigt att ställa frågorna på ett inlyssnande sätt. I det här dokumentet hittar du några praktiska råd.

4

Rekommendera

Vi har produkter för olika grader av inkontinens och för olika typer av livsstilar. Det blir lättare att rekommendera rätt produkt när du förstår kundens behov.

1

Identifiera kunder som behöver hjälp.

Oavsett om kunderna står vid inkontinenshyllan eller aktivt ber dig om hjälp kan du uppmuntra till dialog genom att ställa några enkla frågor.

När du har tagit reda på svaren på de inledande frågorna är du redo att följa någon av följande guider för män, kvinnor eller anhörigvårdare.



"Hittar du vad du letar efter?"

"Handlar du åt dig själv eller åt någon annan?"

"Många tycker att det är svårt att prata om inkontinens. Om du vill kan jag berätta det jag vet, så kan vi hjälpas åt att hitta rätt produkter till dig"

2

Försäkra dem om att de inte är ensamma och att det finns produkter för deras behov.

Minska tabut kring inkontinens och få kunderna att känna sig mer bekväma med att prata med dig. Detta ökar dessutom kundlojaliteten för ditt apotek.

ANHÖRIG	MÄN	KVINNOR
<p>"Du är inte ensam. Globalt sett tar en av fem hand om en anhörig."</p> <p>"Inkontinensrelaterade besvär är väldigt vanligt även bland människor som vårdas av en anhörig. En av tre kvinnor över 35 och en av fyra män över 40 upplever urinläckage."</p> <p>"Det finns gott om inkontinensprodukter. De bygger på hur stora urinläckagen är, enligt vårdtagarens upplevelse, och på vilken rörlighetsförmåga han/hon har".</p>	<p>"Det är mycket vanligare än du tror. En av fyra män över 40 har efterdropp eller större läckage. Om du behöver hjälp med det här finns det många bra produkter från TENA som du kan använda."</p>	<p>"Du är inte ensam. En av tre kvinnor över 35 har haft urinläckage."</p> <p>"Det är väldigt vanligt att kvinnor upplever urinläckage vid specifika tidpunkter i livet, till exempel under graviditet, efter en förlossning och under klimakteriet."</p> <p>"Det går väldigt bra att hantera med rätt stöd... Utöver produkter har TENA gott om resurser och tjänster online som kan hjälpa, som livsstilsråd om träning och kost."</p>

Praktiska tips

ANHÖRIG	MÄN	KVINNOR
<p>Bekräfta den känslomässiga aspekten av att vårda en anhörig. Anhöriga som vårdar sina nära och kära kommer från alla samhällsskikt och varje situation är unik. Försök att alltid ge ett individuellt bemötande.</p>	<p>Undvik förlegade och skadliga stereotyper om män, till exempel att man ska hålla hälsorelaterade problem för sig själv eller att bara kvinnor lever med inkontinens. Det här tillståndet saknar både ålder och kön.</p>	<p>Antyd aldrig att kunden har sig själv att skylla eller att det handlar om något som hon har gjort och som kunde ha undvikits. Poängtera att det är vanligt bland kvinnor, men att det inte behöver vara begränsande. Det finns mycket som kan göras för att lindra eller hantera det.</p>

Utöver produkter har TENA gott om resurser och tjänster online som kan hjälpa vård av anhöriga – gällande inkontinens och annat.

1

Ta reda på vilken livsstil de köper produkter för.

Innan du rekommenderar rätt produkt är det viktigt att ta reda på kundens läckagenivå, samt när, var och vad produkten behövs för.

Läckagenivå

ANHÖRIG, MÄN OCH KVINNOR

Vilken nivå av läckage upplever han/hon/du (beskriv mängd – ett par droppar eller mer)?

Livsstil

ANHÖRIG

Vid vilka aktiviteter behövs skydd (t.ex. ute bland folk, hemma eller på resande fot)? Hur skulle du beskriva hans/hennes rörlighetsförmåga? Behöver han/hon hjälp när skyddet ska bytas?

MÄN OCH KVINNOR

Beskriv en typisk dag för dig (t.ex. träning, mat- och dryckesvanor, avföringsvanor)

Vid vilka aktiviteter är du i störst behov av skydd (t.ex. ute bland folk, hemma eller på resande fot)

När sker läckagen

ANHÖRIG

När brukar läckagen vanligtvis ske? (dvs. dag eller natt?) Varierar detta? Är det bråttom att få honom/henne till toaletten eller är toalettbesöken frekventa (på dagen eller natten)?

MÄN OCH KVINNOR

När brukar läckagen vanligtvis ske? På dagen eller natten? Varierar detta?

Upplever du mer läckage vid ansträngning, till exempel när du hostar, nyser, skrattar eller utför en fysisk aktivitet, som att lyfta vikter eller springa?

Handlar det om att det är bråttom till toaletten eller frekventa toalettbesök (på dagen eller natten)?

Hudhälsa

ANHÖRIG

Har din anhörig känslig hud? Och har han/hon inkontinensrelaterade åkommor som hudbesvär?

MÄN OCH KVINNOR

Har du känslig hud eller har du råkat ut för hudbesvär? Vilken typ av hygienprodukter använder du för intimområdet (dvs. vanlig tvål eller pH-balanserade produkter)?

Praktiska tips

Det kan vara svårt att förstå vilken läckagenivå din kund har och vad små, måttliga eller stora läckage innebär. Be kunden att ange om det gäller droppar, en deciliter eller en hel blåsa så att du bättre förstår vilken absorptionsnivå din kund behöver.

Det är viktigt att förstå livsstilen eftersom det påverkar vilken avvägning man behöver göra gällande diskretion/tunnare produkter och säkerhet. Att hitta rätt produkt kan hjälpa kunden att upprätthålla en god hudhälsa och att förebygga irritation.

Om kunden inte verkar må bra, fråga hur han/hon mår och uppmuntra honom/henne att prata med vården.

MÄN

En del besvär kan vara kopplade till problem med eller operation av prostatan. Om kunden klagat på ett långsamt flöde eller ökade trängningar kan det handla om en förstörd prostata. Rekommendera alltid kunderna att kontakta en läkare om de inte redan har gjort det.

2

Rekommendera.

Baserat på kundens behov finns det flera resurser som hjälper dig att rekommendera rätt produkt.

Se vårt TENA produktsortiment



TENA droppsystem



Olika produkter för dag och natt



Produkter för hudhälsa



Om kunden vill ha fortlöpande inkontinensstöd har TENA resurser på webbplatsen som kan hjälpa dig. Med dem kan du efterforska de olika produkterna som finns tillgängliga, för alla olika behov.

Praktiska tips

ANHÖRIG	MÄN	KVINNOR
<p>Hudvårdsprodukterna är ideala att använda tillsammans med absorberande produkter för en komplett hudvårdsrutin.</p>	<p>Det är vanligt med efterdropp hos män efter att de har kissat, vilket orsakas av urin som fastnat i urinvägarna. Den kvarvarande urinen kan tryckas ut med hjälp av handen.</p> <p>Bäckenbottenträning kan i många fall göra nytta. Att knipa ihop musklerna i bäckenbotten ordentligt direkt efter att blåsan tömts eller att trycka försiktigt på urinröret bakom pungen kan hjälpa till att få ut den kvarvarande urinen.</p>	<p>Bäckenbottenträning gör alltid nytta.</p>

HÄR KOMMER NÅGRA FLER TIPS SOM KAN ÖKA KUNDLOJALITETEN



Förenkla kundupplevelsen

Gör det enkelt att hitta produkterna i butiken och överväg att ställa dem intill andra produkter som de kan ha nytta av (t.ex. mjukgörande krämer som förbättrar hudhälsan).

Genomför kampanjer i butiken som förbättrar produkternas synlighet och kundernas kunskap om olika kategorier.

Berätta för kunden att man enkelt kan köpa inkontinensprodukter online för hemleverans.

Generella råd kring urinläckage

Var observant på sjukdomstillstånd som kan orsaka inkontinensrelaterade symtom, t.ex. diabetes, stroke, Parkinsons sjukdom och MS. Hänvisa alltid dessa kunder till vården så att de får rätt diagnos och information om hur de ska hantera och behandla tillståndet.

Att minska intaget av koffein och alkohol har fler hälsofördelar utöver att minska urinläckage.

Undvik att dricka två timmar innan sänggående för att hjälpa till att minska på de nattliga toalettbesöken.

Kom ihåg att rekommendera kunden att dricka tillräckligt med vatten – uttorkning gör urinen mer koncentrerad, vilket kan bidra till en överaktiv blåsa.

Några exempel på hur man kan främja en välfungerande urinblåsa: håll en hälsosam vikt, träna regelbundet, töm tarmen regelbundet och stressa mindre.

En del läkemedel kan också orsaka biverkningar som påverkar blåsan och tarmen, så det är även viktigt att veta vilka läkemedel kunden tar.

Generella råd kring hudhälsa

En ren hud förebygger irritation – känslig hud kan skyddas med en barriärkräm. Rekommendera TENA hudvårdsprodukter vid behov och hänvisa kunden till TENA webbplats för mer information.