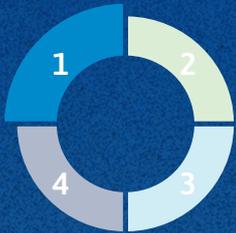


# PFLEGENDE ANGEHÖRIGE RUND UM INKONTINENZ BERATEN

## 4 Schritte der Gesprächsführung



### Beratungsbedarf erkennen

Pflegende Angehörige erwarten, dass Sie bei Inkontinenz besser Bescheid wissen und einfühlsamer beraten können, als Verkäufer in Super- und Drogeriemärkten. Bieten Sie daher eine eingehende Beratung an. Ein guter Gesprächseinstieg ist eine offene und allgemeine Frage.

#### Mögliche Fragen:

„Benötigt Ihr Angehöriger einen Wäscheschutz?“

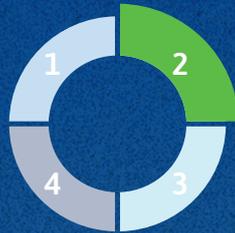
„Darf ich Sie auch zum Thema Inkontinenz beraten? Möchten Sie ein Produkt für Ihren Angehörigen zum Ausprobieren mitnehmen?“

„Das Risiko für eine Inkontinenz steigt mit zunehmendem Lebensalter. Dazu gibt es hilfreiche Informationen, die ich Ihnen gerne geben kann.“

#### Tipps:

Pflegebedürftige sind häufig von Multimorbidität betroffen. Einen pflegenden Angehörigen erkennen Sie daher oft daran, dass er mehrere Rezepte für eine andere Person einlöst.

Eine Polymedikation trägt maßgeblich zum erhöhten Inkontinenzrisiko von pflegebedürftigen Menschen bei. Bestimmte Medikamente können Hinweise auf eine mögliche Inkontinenz geben, wie beispielsweise Diuretika.



### Passende Produkte empfehlen

Da es viele verschiedene Inkontinenzprodukte gibt, kann pflegenden Angehörigen die Auswahl des passenden Produkts schwerfallen. Mit Ihrem Fachwissen können Sie helfen, das optimale Inkontinenzprodukt zu finden. Ihre konkrete Empfehlung hat dabei den größten Einfluss auf die Produktwahl.

#### Mögliche Fragen:

„Ist Ihr Angehöriger mobil genug, um die Toilette selbstständig zu erreichen?“

„Wie stark ist der Urinverlust?“

„Nimmt Ihr Angehöriger harntreibende Medikamente ein?“

„Ist Ihr Angehöriger dementiell erkrankt?“

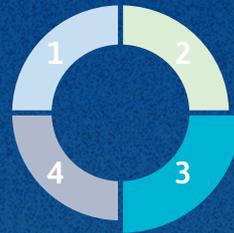
#### Tipps:

Berücksichtigen Sie bei Ihrer Produktempfehlung die körperliche Verfassung und den benötigten Grad der Unterstützung (mobil oder bettlägerig).

Zeigen Sie dem pflegenden Angehörigen verschiedene Inkontinenzprodukte und lassen Sie sie anfassen.

Benutzen Sie TENA Broschüren, um pflegenden Angehörigen die Produktvorteile und die Anlegetechnik verständlich zu erläutern.

Geben Sie kostenlose Proben zum Ausprobieren mit nach Hause.



### Unterstützung bei Rezeptabwicklung anbieten

Die Krankenkasse erstattet die Kosten für Inkontinenzprodukte, wenn sie von einem Arzt verordnet wurden. In den meisten Fällen muss der pflegende Angehörige nur beim ersten Besuch eine ärztliche Verordnung für die pflegebedürftige Person vorlegen.

#### Mögliche Fragen:

„Haben Sie ein Rezept für die Inkontinenzprodukte Ihres Angehörigen? Sie können es hier bei uns einlösen.“

„Inkontinenzprodukte sind auch auf Rezept erhältlich. Darf ich Sie dazu beraten?“

#### Tipps:

Binden Sie den pflegenden Angehörigen durch den Rezeptbezug.

Beraten Sie den pflegenden Angehörigen auch zu innovativen Inkontinenzprodukten, die möglicherweise selbst bezahlt werden müssen. Vergessen Sie nicht, dass höherwertige Inkontinenzprodukte Folgekosten vermeiden helfen, beispielsweise durch eine gesunde Haut und weniger Produktwechsel.



### Zusatzverkäufe generieren

Pflegende Angehörige möchten beim Bandagisten umfassend beraten werden. Dazu gehört auch ein aktives Empfehlen von ergänzenden Produkten. Durch eine einfühlsame und kompetente Beratung können Sie sich als fachkundiger Ansprechpartner in Gesundheitsfragen positionieren.

#### Mögliche Fragen:

„Darf ich Ihnen ein innovatives Inkontinenzprodukt mit zusätzlichen Vorteilen zeigen, beispielsweise atmungsaktive Materialien, Diskretion und einfachere Handhabung?“

„Damit die Haut Ihres Angehörigen gesund bleibt, empfehlen wir bei Inkontinenz spezielle Cremes. Möchten Sie eine Produktprobe mitnehmen?“

#### Tipps:

Weisen Sie pflegende Angehörige auf innovative Produktsysteme hin, die ihnen die Pflege erleichtern und dem Pflegebedürftigen zu mehr Lebensqualität verhelfen, wie beispielsweise TENA Pants oder TENA Flex.

Inkontinente Pflegebedürftige leiden besonders häufig unter Hautirritationen. Empfehlen Sie pflegenden Angehörigen daher bei Bedarf auch TENA ProSkin Hautpflege- und Reinigungsprodukte.