

Auch bei Tabuthemen kompetent beraten

Dajanas PTA-Examen liegt noch nicht lange zurück, Diana ist schon seit einigen Jahren im Beruf. Bei kniffligen Fragen besprechen sich die beiden gerne. Dieses Mal geht es um **Hämorrhoiden**.



© Apotheke zum Löwen, Offenbach

Diana Walther
Apotheke zum Löwen Offenbach

Dajana: Du Diana, ich finde, dass heutzutage trotz unserer Aufgeklärtheit immer noch viele Menschen bei etwas spezielleren Themen peinlich berührt sind.

Diana: Das stimmt! Und es ist dann auch mit der Beratung nicht so leicht.

Finde ich auch, wie gehst du denn damit um?

Das kommt auf das Thema an.

Nehmen wir als Beispiel Hämorrhoiden. Da hatte

ich heute erst einen Kunden, dem es sichtlich unangenehm war, darüber zu sprechen.

Also ich bin in so einem Fall sehr vorsichtig und diskret. Ich frage dann möglichst einfühlsam nach den Symptomen, um mir ein Bild machen zu können, würde aber das Problem nicht unbedingt beim Namen nennen.

Echt? Also ich bin da eher direkt. Diskret verhalte ich mich natürlich auch, muss ja nun wirklich nicht jeder mitkriegen. Aber ich rede ganz offen darüber und mache auf diese Weise deutlich, dass es ganz normal ist, mit uns in der Apotheke darüber zu sprechen. Man muss sich doch nicht dafür schämen, wenn man Probleme mit den Hämorrhoiden hat. Schließlich hat jeder Mensch Hämorrhoiden. Das sind doch einfach nur Gefäßpolster, die den After nach außen hin abdichten. Sie verursachen ja nur dann Probleme, wenn sie vergrößert sind.

Da hast du schon Recht. Aber es ist eben ein Thema, über das man nicht gerne spricht. Und dir fällt es einfach leichter als

mir, ganz offen mit den Kunden zu reden. Das ist mir schon öfter aufgefallen. Das hast du echt drauf. Wenn ein Kunde kommt und verschämt eine Lasche mit dem Produktnamen über den HV-Tisch schiebt, spreche ich ihn nicht direkt auf seine Hämorrhoiden an.

Beratung ist aber auch bei Tabuthemen wichtig.

Genau! Ich frage dann, ob es schmerzt oder juckt und brennt und ob der Kunde schon mal Blut auf dem Toilettenpapier oder in der Unterwäsche entdeckt hat. Und auch, ob er bereits knotenartige Vorwölbungen gefühlt hat. So taste ich mich vorsichtig an das Thema heran und kann abschätzen, wie schwerwiegend die Symptome sind und ob ich ihm nicht gleich zu einem Arztbesuch raten muss.

Das frage ich auch alles. Klar, wenn es blutet, die Knoten äußerlich tastbar sind oder die Beschwerden schon länger bestehen, schicke ich den Kunden auch zum Arzt. Dann könnte es ein fortgeschrittenes Stadium sein, das muss unter Umständen



© Apotheke zum Löwen, Offenbach

Dajana Hamilton
Apotheke zum Löwen Offenbach

durch Verödung oder Operation behandelt werden. Aber ich möchte nicht drum herumreden. Ich habe sogar den Eindruck, die meisten Kunden sind tatsächlich dankbar, wenn ich das Problem konkret anspreche. Dann müssen sie es nicht selbst tun.

Das mag schon sein. Aber es liegt nicht jedem, so direkt zu sein. Jeder muss seinen Weg finden, mit dem er sich wohl fühlt. Es kommt wohl auch ein bisschen auf den Kunden an.

Oder vielleicht muss ich das einfach noch lernen. Aber eins ist klar: Beratung muss auf jeden Fall sein! Diskret und dennoch direkt.

Zum Glück gibt es hilfreiche Präparate, die wir unseren Kunden anbieten können. Da kann man offen drüber reden. Was empfiehlst du?

Ich habe bei unseren Kunden mit beginnenden Beschwerden sehr gute Erfahrungen mit einer Kombitherapie aus Salbe und Zäpfchen von Hametum® gemacht. Mir ist es wichtig, dass ich nachhaltig helfen kann. Ich stelle mir so ein Hämorrhoidal-leiden extrem quälend vor.

Meinst du nicht, dass die Salbe alleine auch reicht?

Die Salbe finde ich für den Tag sehr praktisch. Man kann sie morgens nach dem Duschen oder nach dem Toilettengang auftragen. Der Wirkstoff mit Hamamelisdestillat aus den Blättern und Zweigen der Virginischen Zaubernuss, hemmt Entzündungen und lindert dadurch Juckreiz, Nässen und Brennen. Das sind die häufigsten Symptome. Auch kleinere Blutungen werden gestillt und kleinere Wunden können leicht

ter abheilen. Die Salbengrundlage ist noch dazu sehr reichhaltig, sie pflegt die gereizte Schleimhaut und macht sie weniger empfindlich. Vor allem für die Nacht empfehle ich gerne zusätzlich die Zäpfchen.

Ich habe immer ein bisschen Angst, dass die Kunden meinen, ich wollte ihnen etwas aufdrängen, wenn ich gleich zwei Produkte empfehle.

Ach Quatsch! Kunden mit einem Hämorrhoidalleiden haben einen echt großen Leidensdruck. Ich möchte niemandem etwas aufdrängen, ich möchte helfen. Und da habe ich gute Argumente. Die Zäpfchen können ganz entspannt im Liegen eingeführt werden und lösen sich dann über Nacht am „Ort des Geschehens“ auf. Das ist eine perfekte Ergänzung zur Salbe am Tag. Noch dazu ist Hametum® pflanzlich und gut verträglich und hat sich seit vielen Jahren bewährt. Und das Preis-Leistungs-Verhältnis ist auch völlig in Ordnung. Warum sollten wir unseren Kunden aus falsch verstandener Sparsamkeit etwas vorenthalten? Sie können nicht wissen, was gut für sie ist, denn sie sind für ge-

wöhnlich Laien und wir sind die Profis. Die meisten Menschen sind doch sehr dankbar, wenn man ihnen etwas wirklich Sinnvolles empfiehlt. Und das merken sie spätestens, wenn die Beschwerden nachlassen.

Du hast eigentlich Recht. Und gerade nachts stelle ich mir den Juckreiz besonders unangenehm und störend vor. Wie lange darf man Salbe und Zäpfchen eigentlich anwenden?

In der Selbstmedikation ohne ärztliche Diagnose nicht länger als vier Wochen. Wenn es dann nicht deutlich besser ist, ist ein Arztbesuch nötig. Übrigens kann im Akutfall, wenn starke Schmerzen im Vordergrund stehen – zum Beispiel durch Schleimhautrisse – auch ein Lokalanästhetikum zusätzlich angewandt werden. Lokalanästhetika dürfen ja meist nur kurzfristig eingesetzt werden.

Wie gut, dass man mit Hametum® etwas Wirksames und gut Verträgliches anbieten kann. Ich werde in Zukunft auch gleich die Kombitherapie empfehlen.

Übrigens gibt es ein Online-Training von Hametum®, wo du

dich nochmal über alles informieren kannst. Schau mal unter www.schwabe-fachkreise.de bei Hametum®, da lernst du nicht nur was, sondern kannst mit der Teilnahme an einer Umfrage Punkte sammeln und diese in einen Einkaufsgutschein von Bonago einlösen!

Gut, das mache ich! Welche Tipps gibst du den Kunden denn sonst noch mit auf den Weg?

Ich erkläre ihnen, dass ein hoher Druck im Beckenbereich die Hämorrhoiden anschwellen lässt und dass daher langes Verweilen auf der Toilette und starkes Pressen das Problem verstärken können. Deswegen sind ja auch Menschen mit chronischer Obstipation besonders häufig betroffen. Dann gebe ich auch gleich Ernährungstipps geben, zum Beispiel ballaststoffreich essen, genügend trinken und so weiter.

Alles klar, mit der Hametum® Kombitherapie und deinen Tipps können wir unseren Kunden wirklich helfen. ■

*Den Dialog begleitete
Sabine Breuer*

Hametum® Hämorrhoidensalbe. **Wirkstoff:** Hamamelisblätter- und -zweigedestillat. Zusammensetzung: 1,0 g Salbe enthalten: **Wirkstoff:** 62,5 mg Destillat aus frischen Hamamelisblättern und -zweigen (1 : 1,12 - 2,08), Destillationsmittel: Ethanol 6% (m/m). **Sonstige Bestandteile:** Cetylstearylalkohol (Ph. Eur.); Citronensäure-Glycerolmonooleat-Glycerolmonostearat-L-(+)-6-O-Palmitoylascorbinsäure-all-rac- α -Tocopherol-Lecithin (2,5;7,5;20:20:25:25); Natriumedetat (Ph. Eur.); Glycerol(mono/di/tri)[adipat/alkanoat(C₆-C₂₀)/isostearat]; Dickflüssiges Paraffin; Mikrokristalline Kohlenwasserstoffe (C₄₀-C₆₀); Propylenglykol; Weißes Vaseline; Gereinigtes Wasser; Wollwachs (enthält Butylhydroxytoluol). **Anwendungsgebiete:** Zur Besserung der Beschwerden in den Anfangsstadien von Hämorrhoidalleiden. **Hinweis:** Blut im Stuhl bzw. Blutungen aus dem Darm-After-Bereich bedürfen grundsätzlich der Abklärung durch den Arzt. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegen Hamamelis, Wollwachs oder einen der sonstigen Bestandteile des Arzneimittels. **Nebenwirkungen:** Sehr selten können bei örtlicher Anwendung allergische Reaktionen auf Hamamelis-haltige Arzneimittel auftreten. Auch bei Überempfindlichkeit gegenüber Wollwachsalkohol können allergische Reaktionen auftreten. Hametum® Hämorrhoidenzäpfchen 400 mg / Zäpfchen. Für Erwachsene und Heranwachsende ab 12 Jahren. **Wirkstoff:** Hamamelisblätter-Auszug. Zusammensetzung: 1 Zäpfchen enthält: **Wirkstoff:** 400 mg Auszug aus Hamamelisblättern (1:2), Auszugsmittel Ethanol 60 % (V/V). **Sonstige Bestandteile:** Glycerolmonooleate; Hartfett; mikrokristalline Kohlenwasserstoffe (C₄₀-C₆₀); Polyglycerolpoly(12-hydroxystearat); hochdisperses Siliciumdioxid, methyliert; alpha-Tocopherol (Ph. Eur.). **Anwendungsgebiete:** Juckreiz, Nässen und Brennen in den Anfangsstadien von Hämorrhoidalleiden. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegenüber Hamamelis oder einen der sonstigen Bestandteile. **Nebenwirkungen:** Häufig kurz anhaltende Reizerscheinungen wie leichtes Brennen. Sehr selten können bei örtlicher Anwendung allergische Reaktionen auf Hamamelis-haltige Arzneimittel auftreten. Hametum® Wund- und Heilsalbe. **Wirkstoff:** Hamamelisdestillat. Zusammensetzung: 100 g Salbe enthalten: 6,25 g Destillat aus frischen Hamamelisblättern und -zweigen (1 : 1,12 - 2,08), Destillationsmittel: Ethanol 6 % (m/m). **Sonstige Bestandteile:** Cetylstearylalkohol (Ph. Eur.); Citronensäure-Glycerolmonooleat-Glycerolmonostearat-L-(+)-6-O-Palmitoyl-ascorbinsäure-all-rac- α -Tocopherol-Lecithin (2,5;7,5;20:20:25:25); Natriumedetat (Ph. Eur.); Glycerol-(mono/di/tri)[adipat/alkanoat(C₆-C₂₀)/isostearat]; Dickflüssiges Paraffin; Mikrokristalline Kohlenwasserstoffe (C₄₀-C₆₀); Propylenglykol; Weißes Vaseline; Gereinigtes Wasser; Wollwachs (enthält Butylhydroxytoluol). **Anwendungsgebiete:** Leichte Hautverletzungen, kleinflächige Entzündungen der Haut und Schleimhäute. Bei großflächigen oder eitrig infizierten Wunden ist die Rücksprache mit einem Arzt erforderlich. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegen Hamamelis, Wollwachs oder einen der sonstigen Bestandteile. **Nebenwirkungen:** Sehr selten können bei örtlicher Anwendung allergische Reaktionen auf Hamamelis-haltige Arzneimittel auftreten. Auch bei Überempfindlichkeit gegenüber Wollwachsalkohol können allergische Reaktionen auftreten.

Dr. Willmar Schwabe GmbH & Co. KG – Karlsruhe