

d-inside



Fach- und Brancheninformationen vom 7-8./09
Schweizerischen Drogistenverband
www.drogerie.ch

Informations professionnelles et spécialisées
de l'Association suisse des droguistes
www.droguerie.ch

Ein Label für Natur pur

Ein neues Label soll für mehr
Transparenz sorgen. s. 10

Un label pour la nature

Un nouveau label, garant de plus de
transparence.

QSS Drogerie – Alles im Griff?

Die zweite Aktualisierung und
was es darüber zu wissen gilt. s. 12

SAQ droguerie – tout sous contrôle?

Tout ce que vous devez savoir sur la
deuxième actualisation du classeur.

Die Aktion «besser gesund»

Die Image-Aktivitäten des SDV
gehen weiter. s. 16

L'action «atout santé»

Les activités de promotion de
l'image de l'ASD continuent.

Wo bleibt der Wow-Effekt?
Et l'effet d'épate? s. 18

Im Team zum Erfolg
Réussir en équipe s. 20

Reisen ohne Durchfall
Voyager sans diarrhée s. 28

Psst, der After juckt
Démangeaisons embarrassantes s. 32

Die Offensive gegen das Altern

Was passiert beim Altern? Dank Forschungsarbeit
sind viele Körperabläufe bekannt, doch das Geheimnis
ewiger Jugend konnte noch nicht gelüftet werden. S.24

Offensive contre les outrages du temps

En quoi consiste le vieillissement?
Malgré d'innombrables découvertes, la recherche n'a pas
encore percé le mystère de la jeunesse éternelle.



Elmex® SENSITIVE PLUS verbessert mundgesundheitsbezogene Lebensqualität

Anwendungsstudie: Produkte für überempfindliche Zahnhäule mit eindeutig positiver Bilanz

Therwil, März 2009 – Die Bewertung der Mundgesundheit durch den Patienten stellt neben dem klinischen Befund eine zentrale Information für den Therapeuten dar. Die Sichtweise des Patienten ist daher eine wertvolle Ergänzung zur Diagnostik in der Zahnarztpraxis. Basierend auf dieser Erkenntnis führte die Gruppe um Dr. Katrin Bekes vom Zentrum für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde der Universität Halle/Saale eine grossangelegte Anwendungsstudie durch. Ziel war, die mundgesundheitsbezogene Lebensqualität von Patienten mit überempfindlichen Zähnen vor und nach der Behandlung mit Mundhygieneprodukten für freiliegende Zahnhäule zu evaluieren.

713 Patienten (Durchschnittsalter 42,6 Jahre) mit hypersensiblen Zähnen wendeten für drei Wochen das elmex® SENSITIVE PLUS Schutzsystem an. Diese Anwendungsstudie wurde in 161 Zahnarztpraxen durchgeführt, in denen die Patienten betreut und zur mundgesundheitsbezogenen Lebensqualität befragt wurden. Die Daten selbst wurden nach der deutschen Version des Oral Health Impact Profile gewonnen, ei-

nem international etablierten Fragenkatalog zur Erfassung der mundgesundheitsbezogenen Lebensqualität.

Die Teilnehmer beantworteten bei ihrem ersten Besuch in der Zahnarztpraxis die Fragen und erhielten im Anschluss für die häusliche Pflege der Zähne das aus elmex® SENSITIVE PLUS Zahnpasta, Zahnbürste und Zahnpflügel bestehende Schutzsystem. Diese Kombination wurde über eine Zeitdauer von drei Wochen angewendet. Anschliessend sprachen die Teilnehmer erneut in der Zahnarztpraxis vor und füllten den Fragebogen nochmals aus.

Die Auswertung der Befragungsbögen vor und nach der Anwendung zeigte, dass ein hoher Anteil der Studienteilnehmer (90%) über eine erhebliche Verbesserung ihrer zuvor eingeschränkten Lebensqualität berichtete. So verringerte sich die Häufigkeit, mit der hypersensible Zähne wahrgenommen wurden bei den Patienten, die «oft» und «sehr oft» darunter litten, um 83 bzw. 73 Prozent. Die Verbesserung erwies sich als unabhängig von Alter und Geschlecht.

Hypersensible Zähne führen zu einer starken Beeinträchtigung des allgemeinen Wohlbefindens. Dementsprechend bessert sich gewöhnlich durch Behandlung der Überempfindlichkeit das Allgemeinbefinden der Patienten. Dies wird dadurch bestätigt, dass die verbesserte mundgesundheitsbezogene Lebensqualität, welche aus den Antworten in der Kategorie «Schmerzempfindlichkeit» resultiert, von einer Verbesserung in allen Kategorien begleitet ist.

Die Anwendungsstudie belegt deutlich, dass die Verwendung des elmex® SENSITIVE PLUS Schutzsystems das Problem hypersensibler Zähne deutlich und nachhaltig reduzieren kann. Dies führt zu einer eindeutig verbesserten mundgesundheitsbezogenen Lebensqualität.



Tel. 0800 42 22 24, www.elmex.ch

Literatur: Bekes K, Schaller HG, Hirsch C. Das deutsche Zahnärzteblatt 117 (4) (2008), 75-79.

Editorial

Schwarmintelligenz



Wenn Ameisen in wohlgeordneten Kolonnen durch den Wald ziehen, dann wissen wir: Die haben einen Plan. Wenn Fischeschwärme wie ein einziger, glänzender Fischkörper durchs Wasser ziehen und blitzschnell, vollkommen synchron die Richtung wechseln, dann fragen wir erstaunt: Wie machen die das bloss? Wie geben sie Informationen weiter? Das Phänomen ist erforscht und heisst: Schwarmintelligenz. Jede Ameise, je-

der Fisch ist bloss ein Teil, aber ein wichtiger Teil des Ganzen. Zusammen treffen sie die richtigen Entscheidungen und sichern ihr Überleben. Eine einzelne, von der Gruppe getrennte Ameise ist ein im All verlorener Astronaut. Oder wie es Deborah M. Gordon von der Stanford Universität (Kalifornien) sagt: «Ameisen sind nicht clever, Ameisenkolonien schon.» Vergleichen Sie dazu «Im Team zum Erfolg» auf Seite 20. Die Parallelen sind bemerkenswert.

Bemerkenswert sind auch Erkenntnisse der Anti-Aging-Forschung (Seite 24). Da geht es um weit mehr als um die Entdeckung des Jungbrunnens. Ziel ist, den Verlauf schwerer Krankheiten zu verlangsamen. Auf der andern Seite suchen die Forscher aber sehr wohl nach der ewigen Jugend. Ein lukratives Geschäft mit zweifelhaftem Ausgang. Und die Frage stellt sich, wer denn das Verbot des Älterwerdens ausgesprochen hat und wieso wir uns diesem unterziehen? Der Berner Schriftsteller und Pfarrer Kurt Marti hat darauf längst eine Antwort gefunden:

«*liebe gemeinde
wir befehlen zu viel
wir gehorchen zu viel
wir leben zu wenig*»

Katharina Rederer

Impressum d-inside

Offizielles Organ des Schweizerischen Drogistenverbands, Postfach 3516, 2500 Biel 3; Geschäftsführung: Martin Bangerter; Redaktion: Heinrich Gasser (hrg)/Chefredaktion, Flavia Kunz (fk)/Chefredaktorin Stv., Elisabeth Küpfert (ek), Katharina Rederer (kr), Michel Schmid (ms); Layout: Odette Montandon; Übersetzung: Claudia Spätig, Daphné Grekos, Laurence Strasser; Anzeigenverkauf: Michael Severus, Nadia Bally (nb), Alexandra Kunz, Tel. 032 328 50 51, inserte@drogistenverband.ch; Abonnemente: Antonella Schilirò, Tel. 032 328 50 30, info@drogistenverband.ch; ISSN 1662-338X; Fr. 75.–/Jahr, 2. Abonnement Fr. 56.–, zuzüglich 2,4% MwSt; Druck: Swiss Printers AG, Zofingen
Titelbild: www.panthermedia.net

d-inside ist das Medium der Droga Helvetica:

Geschäftsstelle und Rechtsberatung: Barbara Pfister, Gerbergasse 26, Postfach 644, 4001 Basel, Telefon 061 261 45 45; Mitgliederwesen und Kasse: Reto Karich, Boswil AG; Internet: www.droga-helvetica.ch, info@droga-helvetica.ch



Vifor Pharma

Wir sind Gönner des SDV und der ESD

Intelligence collective

Quand des fourmis progressent en colonnes bien rangées à travers bois, nul doute qu'elles obéissent à un plan précis. Quand des bancs de poissons fendent l'eau et changent de direction comme une flèche en même temps, on ne peut s'empêcher de s'étonner. Comment font-ils? Comment se transmettent-ils l'information? Le phénomène est connu et a déjà fait l'objet de nombreuses recherches. Il s'agit de l'intelligence collective. Chaque fourmi, chaque poisson n'est qu'un élément, mais un élément important de l'ensemble. Ensemble, tous les individus prennent les bonnes décisions et assurent la survie de l'espèce. Une fourmi isolée, séparée du reste de la colonie, est comme un astronaute perdu dans le vide sidéral. Ou, comme le résume Deborah M. Gordon de l'Université de Standfort (Californie): «Les fourmis ne sont pas intelligentes. Les colonies de fourmis, si.» Comparez donc cette réflexion avec les remarques d'une spécialiste dans notre article «Réussir en équipe», page 21 – les parallèles sont surprenants!

Les récentes découvertes réalisées dans le domaine de la recherche anti-âge sont aussi surprenantes. Les chercheurs ne tentent pas seulement de découvrir la fontaine de jouvence mais aussi de ralentir l'évolution de graves maladies. Quant à la recherche de la jeunesse éternelle, elle constitue un marché très lucratif. A se demander qui a un jour décrété qu'il était interdit de vieillir et pourquoi nous obéissons aveuglément à cet ordre? L'écrivain et pasteur alémanique Kurt Marti a trouvé la réponse:

«*chers concitoyens
nous ordonnons trop
nous obéissons trop
nous vivons trop peu*»

Katharina Rederer

Produkte-News

Doetsch Grether AG

Mit der Pflegeserie fenjal vitality erhält die Haut ab 35 ihre gepflegte, straffe und glückliche Hautausstrahlung zurück. Die drei Neuheiten mit frischem Duft und Anti-Aging-Wirkung runden das tägliche Pflegeritual ab: Die fenjal vitality Cremedusche pflegt und belebt, das fenjal vitality Duschpeeling glättet mit den milden Mikroperlen die Haut, und die fenjal vitality Lift Body Lotion mit Dreifachwirkung pflegt, strafft und lässt die Haut strahlen.

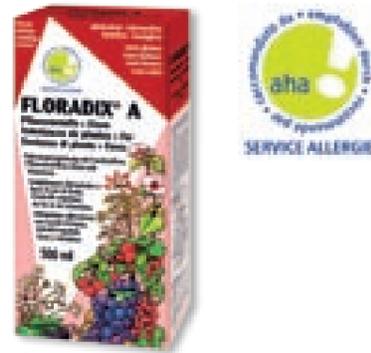
www.fenjal.ch



Dr. Dünner

Neu: Floradix A. Müde und sensibel? Floradix A – speziell für Menschen mit Allergien und Unverträglichkeiten. Floradix A enthält alle Floradix Aktivstoffe, ist jedoch frei von Gluten, Laktose, Honig und Hefe und daher besonders für empfindliche Menschen geeignet. aha! Floradix A. Empfohlen von Ärzten und der Stiftung Allergie Suisse. Blutverlust = Eisenverlust. Immer mehr Frauen vertrauen nach ihren Tagen Floradix.

www.floradix.ch



IVF Hartmann AG

Fieberbläschen an der Lippe sind nicht nur unangenehm, sie können schmerzen und sind oft nässende Wunden. Die Ansteckungsgefahr ist sehr hoch, die Heilung an dieser heiklen Stelle ist oft sehr schwierig. Das neue, ovale DermaPlast® Fieberblasen-Pflaster passt sich ideal der Lippenform an. Es ist unkompliziert anzuwenden, lindert sofort den Schmerz und ist sehr diskret. In der praktischen Box mit Pinzette und Spiegel – Pharmacode 414 74 44.

www.dermoplast.ch



Piniol AG

Übermässiges Schwitzen ist für betroffene Personen eine Tortur. In der Schweiz blamieren sich Tag für Tag fünf Prozent der Bevölkerung bis aufs verfarbte Hemd. Nur weil der Flüssigkeitsdrucksatz ihrer Schweißdrüsen etwas über der Norm liegt. Die Produkte von AHC können diesem Leiden abhelfen. Die drei verschiedenen Antitranspirants (je nach Hauttyp) schränken die Tätigkeit der Schweißdrüsen auf ein natürliches Mass ein, ohne ihre Funktion zu unterbinden.

www.piniol.ch



Spirig Pharma AG

Sicherheit für Achseln, Füsse und Hände: Excipial DeoForte® von Spirig ist ein Antitranspirans mit Dreifachwirkung: Es reguliert den Schweißfluss, verhindert die Geruchsbildung und verleiht Sicherheit. Und dies erst noch an allen betroffenen Körperstellen: unter den Achseln, an den Füssen, an den Händen. Excipial DeoForte® hat eine lang anhaltende Wirkung, ist optimal verträglich, dezent parfümiert und enthält keine Konservierungsstoffe.

www.spirig.ch



ebi-pharm ag

Die in Activomin enthaltenen Huminsäuren entstehen aus pflanzlichen Abbauprodukten im Boden. Verwendet werden sie bei akuten und chronischen Magen-Darm-Erkrankungen. Huminsäuren schützen die entzündeten Schleimhäute, indem sie zur Schleimproduktion beitragen und so ein besserer Schutzfilm entsteht. Giftstoffe sowie krank machende Bakterien und Viren werden schlechter aufgenommen. Dank dieser Entgiftungsfunktion finden Huminsäuren auch Anwendung bei Hauterkrankungen.

www.ebi-pharm.ch



Reckitt Benckiser (Switzerland) AG

Bibeli effektiv und schnell stoppen; mit den neuen Clearasil Ultra Produkten ist dies nun möglich. Der neue Bibeli Blocker Stift bekämpft Bibeli bereits im Ansatz, bevor sie entstehen. Zudem wurde die Formulierung der bewährten Akut Anti-Bibeli Creme noch einmal verbessert. Dank der speziell entwickelten Accela-derm Technologie werden Bibeli innerhalb von nur vier Stunden sichtbar kleiner und die Rötungen reduziert.

www.clearasil.ch



Reckitt Benckiser (Switzerland) AG

Die innovative Veet Easy-Spray Haarentfernungs-Creme lässt sich einfach, ohne zu tropfen aufsprühen und entfernt so selbst an schwer zugänglichen Stellen Härchen schnell und effektiv. Da das Haar dabei nicht abgeschnitten, sondern sanft abgelöst wird, stoppeln die Härchen beim Nachwachsen nicht. Der spezielle Feuchtigkeitskomplex sorgt für eine gepflegte und optimal mit Feuchtigkeit versorgte Haut.

www.veet.ch





Der Eiweissaufbau des Körpers soll dank dem Konsum von Müesli und Milch besser sein als durch Sportgetränke.

Müesli und Milch ersetzen Sportgetränke

Vollkorn-Müesli und Cornflakes mit Milch sind nach dem Sport ebenso effektiv wie handelsübliche Sportgetränke. Das zeigt eine kleine Studie der University of Texas. Zwölf Radfahrer trainierten nach einer Aufwärmphase zwei Stunden lang, ehe sie die frühlingsüblichen Nahrungsmittel zu sich nahmen. Die Glykogen-Sättigung, die das Mass für den Nachschub von Brennstoff an die Muskeln bezeichnet, war nach Vollkornprodukten mit Milch ebenso gut wie nach der Einnahme von Sportgetränken, der Eiweissaufbau verlief sogar besser. «Müesli und fettarme Milch sind billiger als Sportgetränke. Die Milch ist eine Quelle für leicht verdauliche und hochqualitative Proteine, die die Proteinsynthese und die Trainingsanpassung fördern», erklären die Forscher. pte

Ein Lebensmittel-Label für die Schweiz

Die Schweizerische Gesellschaft für Ernährung veröffentlichte Anfang Juni ihren Bericht zur Bestandesaufnahme verschiedener Labels aus dem In- und Ausland. Die Bestandesaufnahme soll zur Erarbeitung und Einführung eines einheitlichen Lebensmittel-Labels dienen. Dieses soll gesündere Alternativen kennzeichnen und den Konsumenten/-innen so die Wahl erleichtern. pte

Radfahrer-Freundlichkeit kommt Betrieben zugute

Arbeitgeber profitieren davon, wenn Angestellte ihren täglichen Arbeitsweg mit dem Fahrrad zurücklegen. Sie müssen jedoch Voraussetzungen schaffen, damit der Umstieg auf den Drahtesel auch tatsächlich erfolgt. Zu diesem Schluss kommen Kinesiologen der Kansas State Uni-

versity. Sie erhoben unter 1200 Studenten und Angestellten Gründe, die den täglichen Radweg fördern oder verhindern. Gelingt es den Arbeitgebern, ein Fussgänger- und Radfahrer-freundliches Arbeitsklima zu schaffen, würden demnach mehr Menschen auf das Auto verzichten. Das steigere Wohlbefinden, Gesundheit und Produktivität der Angestellten, senke die Krankenstandstage und komme daher auch den Betrieben wirtschaftlich zugute. pte

Starker Umsatzrückgang

Nach den provisorischen Ergebnissen des Bundesamtes für Statistik sind die nominalen Detailhandelsumsätze im März 2009 im Vergleich zum Vorjahresmonat um 1,7 Prozent gestiegen. Da der Monat März im Vergleich zu 2008 zwei Verkaufstage mehr aufwies, gingen die verkaufstagsbereinigten Umsätze um 6,2 Prozent

zurück. Bei den einzelnen Warengruppen steht die «Gesundheit, Körperpflege, Schönheit» mit einem Plus von 5,9 Prozent an dritter Stelle. Werden die verschiedenen Detailhandelsbranchen verglichen, liegt der «Fachdetailhandel mit pharmazeutischen, medizinischen und kosmetischen Artikeln» (+6,5%) ebenfalls auf Platz drei. www.bfs.admin.ch

Fernsehen am Abend kürzt den Schlaf

Wer vor dem Zubettgehen häufig fernsieht, schläft kürzer. Das ist eine der neuen Erkenntnisse, die an der Jahrestagung der US-Schlafforscher präsentiert wurde. Ständiger Schlafmangel reduziere den Forschungen zufolge den Appetit, mache jedoch dick. Längerer Schlaf komme hingegen der Stimmung zugute und bringe einen Vorteil für die sportliche Leistung. Allzu langes Schlafen gefährde jedoch den Zuckerhaushalt des Körpers. sleepmeeting.org

Die vitawell 2009 findet nicht statt

Die vitawell, Schweizer Fachmesse für Apotheken und Drogerien, die für den 13. bis 14. September 2009 in der Messe Zürich geplant war, ist Mitte Mai abgesagt worden. Die Organisatorin der Veranstaltung, die MCH Group, begründet die Absage mit der mangelnden Akzeptanz der Gesundheitsbranche gegenüber der vitawell, dem Fernbleiben wichtiger Anbieter und der daraus resultierenden fehlenden Repräsentativität für Aussteller und Fachbesucher. Über neue Produkte und Angebote werden Sie als Drogist/in dennoch informiert. Wir präsentieren Ihnen die Aussteller und deren Angebote im d-inside September. Freuen Sie sich auf attraktive Angebote! fk

Wechsel im Galenica-Management

Bei der Galenica gibt es einen Wechsel im Management. Anthony Coombs, Leiter der Sparte Vifor Pharma, tritt zurück. Bis ein Nachfolger gefunden ist, übernimmt Konzernchef Etienne Jornod die Leitung der Sparte. Der Rekrutierungsprozess für einen neuen CEO Vifor Pharma wird nun parallel zur Suche nach einem neuen CEO für die Galenica Gruppe geführt. pte

Drogerien in aller Welt: Senden Sie jetzt Ihr Bild ein!



«Was einem im Ausland an Drogerie alles begegnet». Unter diesem Motto haben wir im d-inside Mai (<http://d-inside.drogoserver.ch>, Archiv) einen Wettbewerb ausgeschrieben. Auch Sie können noch teilnehmen und einen von zwei Wellness-Gutscheinen im Wert von je 500 Franken gewinnen. Senden Sie uns dazu bis am 30. August 2009 Ihr Foto mit einem Kurzbeschreibung des Bildes. Bilder können Sie via Post oder E-Mail senden an Schweizerischer Drogistenverband, Stichwort «Drogerie», Postfach 3531, 2500 Biel 3, oder info@drogistenverband.ch

Drei von vier Antibiotika-Einsätze unnötig

Bei Atemwegsinfektionen verschreiben Schweizer Hausärzte den Patienten zu oft Antibiotika. Drei von vier Einsätze wären gemäss einer Studie unnötig. Ein einfacher Bluttest könnte den zu häufigen Antibiotikaeinsatz und damit Resistenzen verhindern. Bei der Studie in Zusammenarbeit mit 53 Hausärzten waren 453 Patientinnen und Patienten mit Atemwegs-

infektionen untersucht worden. Bei der Hälfte der Patienten, die aus der Nordwestschweiz stammten, wurde das Blut auf den Biomarker Procalcitonin (PCT) untersucht. Der PCT-Gehalt ist bei Entzündungen im Blut in der Regel erhöht. Aufgrund der Bluttests wurden 72 Prozent der Patienten nicht mit Antibiotika behandelt. Tellmed.ch

Obst bringt Sperma auf Trab

Antioxidanzien aus Obst und Gemüse sind entscheidend für die männliche Fruchtbarkeit. Zu diesem Ergebnis kamen spanische Wissenschaftler. In einem nächsten Schritt wollen die Spanier untersuchen, ob Vitaminpräparate einen ähnlich positiven Effekt haben wie natürliche Antioxidanzien. pte

Frauen wehren Krankheiten besser ab

Männer haben jetzt wirklich eine Entschuldigung dafür, warum sie angeblich bei Husten und Schnupfen mehr leiden als Frauen. Ihr Immunsystem ist nicht so stark wie das der Frauen. Zu diesem Ergebnis ist eine Studie der McGill University gekommen. Die Forscher haben herausgefunden, dass das weibliche Sexualhormon Östrogen dem weiblichen Immunsystem zusätzliche Kraft zur Abwehr von Infektionen gibt. Das Hormon scheint einem Enzym entgegenzuwirken, das die Entzündungsreaktion blockiert. Details der Studie wurden in den «Proceedings of the National Academy of Sciences» veröffentlicht. pte

Martin Bangerter als neuer Zentralpräsident vorgeschlagen



Der Zentralvorstand des Schweizerischen Drogistenverbandes schlägt der Delegiertenversammlung Martin Bangerter als Nachfolger der auf November 2009 zurücktretenden Zentralpräsi-

dentin Johanna Bernet-Meili vor. Im Falle einer Wahl bleibt Bangerter Geschäftsführer des Verbandes. «Nach einer Vorselektion und ausführlichen Gesprächen mit mehreren Kandidaten ist die Wahl des Zentralvorstandes schliesslich einstimmig auf Martin Bangerter gefallen, weil er dem Anforderungsprofil mit Abstand am besten entspricht», begründet die abtretende Präsidentin den Wahlvorschlag zuhanden der Delegiertenversammlung vom 11. November 2009. Bangerter verfüge über eine ausgezeichnete Dossierkenntnis, das für dieses Amt notwendige Netzwerk und garantiere Kontinuität in der Verbandsführung. In den neun Jahren als Geschäftsführer des SDV war er federführend bei der Integration der Drogerie-Marketingzentrale DMZ in den Schweizerischen Drogistenverband und war massgeblich daran beteiligt, dass die Einheitsliste für die Abgabe von freiverkäuflichen Arzneimitteln vielleicht schon bald Realität wird. fk

e.nützi

E. Nützi Söhne AG
Tel. 062 926 13 23
Fax 062 926 11 26
info@nuetziag.ch
www.nuetziag.ch

DROGERIEN- UND APOTHEKENBAU
E. Nützi Söhne AG, Murgenthalerstrasse 81, 4628 Wolfwil

Peterer Drogerie AG
Flawil

Familienzuwachs fürs Periodensystem

Das Periodensystem der Elemente hat offiziell ein neues Mitglied: Das Element 112, vor einigen Jahren am GSI Helmholtz-Zentrum für Schwerionenforschung in Darmstadt entdeckt, ist jetzt formell als neues chemisches Element ins Periodensystem aufgenommen worden. Dies hat die für Fragen rund um Vereinbarungen und Benennungen von Elementen zuständige Institution IUPAC (International Union of Pure and Applied Chemistry) nun mitgeteilt. Element 112 kommt in der Natur nicht vor und kann nur mithilfe eines Teilchenbeschleunigers erzeugt werden, wie das GSI berichtet.

www.wissenschaft.de

Makrele und Co. gegen Augenerkrankung

Menschen mit altersabhängiger Makuladegeneration (AMD) sollten zumindest zweimal in der Woche ölreiche Fische essen, um ihre Krankheit im Zaum zu halten. Laut einer Studie der Tufts University scheinen die Omega-3-Fettsäuren, die in Makrelen und Lachsen reichlich enthalten sind, den Krankheitsverlauf zu verlangsamen oder sogar zu stoppen. Das soll für frühe, aber auch für späte Stadien von AMD gelten. Die Erkenntnisse des Teams basieren auf den Daten von fast 3000 Personen, die an einem Test für Vitamine und Nahrungsergänzungsmittel teilgenommen haben.

pte

Hausfrauen haben mehr Stress als Manager

Frauen, die sich der Hausarbeit und der Erziehung ihrer Kinder widmen, leiden stärker als andere Bevölkerungsgruppen an Stress. Das zeigt eine repräsentative Befragung über das Stressempfinden von 1000 Erwachsenen der Techniker Krankenkasse. 95 Prozent der Hausfrauen klagen über Stressbelastung, die bei 38 Prozent sogar ständig andauert, wofür teilweise die Kindererziehung, teilweise die Sorge um die Finanzen der Familie Anlass geben. Stress ist in dieser Gruppe somit häufiger als bei Führungskräften der Wirtschaft anzutreffen. Ähnliches zeigte sich auch bei den Hausmännern, die in der Untersuchung befragt wurden.

pte

Alarm in der Wunde

Was Menschen zum Haareblondieren benutzen, verwendet der Körper offenbar, um schnelle Eingreiftruppen des Immunsystems an verletzte Hautstellen zu dirigieren: Entsteht irgendwo eine Wunde, beginnt das Gewebe rund um die Verletzung binnen weniger Minuten, Wasserstoffperoxid zu produzieren, haben US-Forscher am Beispiel von Zebrafischen, einem beliebten Modellorganismus, gezeigt. Das Peroxid wirkt auf weisse Blutkörperchen wie ein Alarmsignal, und sie wandern in Richtung der höchsten Konzentration. Damit schlägt der Organismus sozusagen zwei Fliegen mit einer Klappe: Er tötet potenzielle Eindringlinge direkt in der Wunde ab und ruft gleichzeitig die Hilfe des Immunsystems herbei. Einziger Haken: Der Nachweis, dass der menschliche Körper genauso vorgeht, steht noch aus.

www.wissenschaft.de

Neuer BAG-Direktor



Der Bundesrat hat den Walliser **Pascal Strupler** zum neuen Direktor des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) ernannt. Der 50-jährige EDI-Generalsekretär löst am 1. Januar 2010 **Thomas Zeltner** ab. Die Wahl von Strupler erfolgte auf Antrag von Pascal Couchepin, Chef des Eidgenössischen Departements des Innern (EDI). Als Generalsekretär des EDI mit achtzig Mitarbeitenden ist Strupler heute zuständig für die administrative Leitung des EDI, seiner acht Bundesämter und seiner drei autonomen Institutionen. Strupler ist insbesondere verantwortlich für die Bildung des Pandemie-Sonderstabs des Bundesrates, der am 29. April 2009 eingesetzt wurde und wöchentlich zusammentritt.

pte

ANWANDER VERPACKUNGEN

**Verpackungen für
pharmazeutische Produkte
chemisch-technische Produkte
kosmetische Produkte
Lebensmittel
Labor- und Offizinbedarf**

**1500 Artikel im Standard-Sortiment
sofort ab Lager lieferbar.
Verlangen Sie unseren Katalog.**

E. Anwander & Cie. AG Langmattstrasse 12 CH-4104 Oberwil
Telefon 061 338 33 33 Telefax 061 338 33 11
info@anwa.ch www.anwa.ch

Pascal Strupler: nouveau directeur de l'OFSP

Sur proposition de Pascal Couchepin, chef du Département fédéral de l'intérieur (DFI), le Conseil fédéral a nommé **Pascal Strupler** au poste de directeur de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Ce Valaisan de 50 ans prendra ses fonctions le 1^{er} janvier 2010 en remplacement de **Thomas Zeltner**, qui part à la retraite après 19 années passées à la tête de l'OFSP. Le Conseil fédéral a ainsi porté son choix sur une personnalité qui, outre ses capacités de direction, a acquis tout au long de sa carrière une grande expérience des mécanismes de l'administration, de la politique et de l'économie. Actuellement, Pascal Strupler dirige le secrétariat général de l'intérieur qui compte quelque 80 collaborateurs. Il assure également la conduite administrative du DFI, de ses huit Offices et de trois institutions autonomes. C'est lui qui a notamment été chargé de créer la cellule spéciale pandémie du Conseil fédéral, cellule qui a été activée le 29 avril dernier et qui se réunit à un rythme hebdomadaire.

pte

Antibiotiques souvent inutiles

Les médecins prescrivent trop souvent des antibiotiques aux patients atteints d'infection des voies respiratoires. Dans trois cas sur quatre, les malades pourraient s'en passer et éviteraient ainsi de développer des résistances mortelles, selon une étude réalisée par le chef de la médecine interne à l'hôpital cantonal d'Aarau en collaboration avec 53 médecins de famille. L'étude a porté sur 453 patients souffrant de maladies des voies respiratoires. Un simple contrôle sanguin a montré que 72 % d'entre eux ne devaient pas être traités aux antibiotiques, car ils n'étaient pas atteints d'infections bactériennes. L'utilisation fréquente d'antibiotiques conduit à des résistances. Conséquence: lors d'infections bactériennes réelles, ces patients ne peuvent plus être traités avec les antibiotiques adéquats.

ats

Martin Bangerter est proposé comme nouveau président central

Le comité central de l'Association suisse des droguistes propose à l'assemblée des délégués d'élire Martin Bangerter

pour succéder à la présidente centrale, Johanna Bernet-Meili, qui a annoncé sa démission pour novembre 2009. S'il est élu, Martin Bangerter restera directeur de l'Association. «Au terme de la présélection et de discussions approfondies avec plusieurs candidats, le comité central a décidé à l'unanimité de choisir Martin Bangerter car son profil correspond le mieux, et de loin, aux critères de sélection», déclare la présidente démissionnaire pour expliquer comment le comité a choisi le candidat qui sera proposé à l'assemblée des délégués du 11 novembre 2009. Martin Bangerter connaît très bien les dossiers, dispose des réseaux indispensables à ce poste et garantit la continuité à la tête de l'Association. Durant les neuf années qu'il a passées à la direction de l'Association, il a dirigé l'intégration de la Centrale de marketing des drogueries (CMD) dans l'Association suisse des droguistes et a activement contribué à ce que la création d'une liste unique pour la remise de tous les médicaments soumis à ordonnance devienne peut-être bientôt réalité.

Forte baisse des chiffres d'affaires

Selon les chiffres provisoires de l'Office fédéral de la statistique, les chiffres nominaux du commerce de détail ont augmenté de 1,7 % en mars 2009 par rapport à mars 2008. Comme le mois de mars comptait cette année deux jours de plus que l'année dernière, les chiffres d'affaires corrigés de la différence de jours ouvrables ont reculé de 6,2 %. Si l'on considère les différents groupes de marchandises, le chiffre d'affaires nominal du groupe «santé, soins, beauté» a notablement augmenté (+ 5,9 %) – ce qui le place en troisième position. La branche économique «commerce de détail de produits pharmaceutiques, médicaux et de beauté» a aussi vu son chiffre d'affaire augmenter (+ 6,5 %) et figure également au troisième rang.

www.bfs.admin.ch

Changement à la tête de Galenica

Changement à la direction de Galenica. Anthony Coombs, directeur du domaine d'activités Vifor Pharma, démissionne. En attendant de lui trouver un successeur, c'est Etienne Jornod, directeur général

du Groupe Galenica qui assure l'intérim. Le Conseil d'administration de Galenica a décidé d'adapter le mode de direction de Vifor Pharma et il a lancé la recherche d'un nouveau CEO pour cette entité, parallèlement à celle d'un nouveau CEO pour le Groupe Galenica.

pte

vitawell 2009 n'aura pas lieu

vitawell, le salon suisse des pharmaciens et des droguistes, n'aura pas lieu comme prévu les 13 et 14 septembre 2009 dans le cadre de la foire de Zurich. L'organisateur de la manifestation, à savoir le groupe MCH, a justifié cette annulation par une trop faible adhésion de la branche santé à vitawell et par l'absence des principaux fournisseurs – ce qui entraîne un manque de représentativité aussi bien pour les exposants que pour les visiteurs. Les droguistes pourront néanmoins découvrir les nouveaux produits et les offres des fournisseurs grâce à *d-inside!*

fk

Que consommer après le sport?

Une étude de l'Université du Texas vient de démontrer qu'il est aussi efficace d'avaler du muesli aux céréales complètes avec un verre de lait ou une bonne portion de Cornflakes après un effort physique que des boissons sportives. Pour preuve, douze cyclistes ont pédalé pendant deux heures avant de prendre un petit-déjeuner «traditionnel» à base de muesli et de lait. Leur saturation en glucose – indicateur de la quantité de combustible disponible pour les muscles – s'est révélée aussi bonne qu'après l'absorption de boissons sportives. Les aliments traditionnels ont même fait mieux en ce qui concerne la formation des protéines.

pte

Un label alimentaire pour la Suisse

La Société suisse de nutrition a publié début juin son Rapport sur l'état actuel des différents labels nationaux et internationaux. Ce document constitue la base pour l'élaboration et l'instauration d'un label uniforme, simple et compréhensible. Il devra caractériser les produits alimentaires sains dans l'assortiment proposé en Suisse et donc aider les consommateurs à choisir les produits les plus appropriés à leur santé.

pte

Ein Label für Naturkosmetik

Kosmetik Nicht nur beim Essen ist Bioqualität hoch im Kurs. Auch in der Kosmetik ist der Markt stark am Wachsen. Immer mehr Kundinnen möchten sich natürlich pflegen. Hilfe im Dschungel der Naturkosmetik bietet ein neues Label für mehr Transparenz.



Entscheidet sich eine Kundin in Zukunft für natürliche Gesichtscremen, Duschgels, Haarpflegemittel oder Zahnpasten, muss sie das Produkt nicht mehr auf die einzelnen Inhaltsstoffe prüfen, um sicherzugehen, dass wirklich nur natürliche enthalten sind. Neu weist das «NaTrue»-Siegel auf die natürliche Qualität des Produktes hin. Anders als bei den Lebensmitteln dürfen Kosmetikfirmen die Bezeichnung «Bio» beliebig verwenden. Deshalb findet, wer die Zusammensetzung genauer betrachtet, neben den natürlichen Inhaltsstoffen oft eine Vielzahl chemischer Bestandteile. Für «echte» Natur- oder Biokosmetikerhersteller ist das ärgerlich. Ihnen ist die Naturbelassenheit sämtlicher Inhaltsstoffe wichtig. Sie verbinden diese sowohl mit der Qualität des Kosmetikproduktes wie auch mit der Philosophie und der Ideologie der ganzen Firma.

«NaTrue» sorgt für Transparenz

Führende Naturkosmetikerhersteller wie Wala, Primavera oder Weleda waren deshalb wesentlich bei der Entwicklung einer einheitlichen Zertifizierung beteiligt. Zusammen mit anderen Naturkosmetikerherstellern haben sie vor zwei Jahren in Brüssel die internationale Interessengemeinschaft NaTrue gegründet. Das Ziel: Bio- und Naturkosmetik klar definieren

und für den Verbraucher ein transparentes Label schaffen, das auf einen Blick Aufschluss über die Qualität und Zusammensetzung eines Produktes gibt. Die Kriterien für die Zertifizierung sind derzeit die anspruchsvollsten im gesamten Naturkosmetiksegment: Laut den Grundsätzen von NaTrue soll in einem Produkt immer so viel Natur wie möglich stecken. Die Stoffe sollen also möglichst chemisch unverändert sein. Damit sich jedoch zum Beispiel eine Creme gut auftragen lässt oder ein Gesichtswasser auch nach dem Öffnen haltbar bleibt, braucht es neben den naturreinen Zutaten auch naturnahe Stoffe (aus natürlichen Rohstoffen gewonnen). Ihr Einsatz sowie die erlaubten Herstellungsverfahren werden von NaTrue in sogenannten Positivlisten definiert. Man kann sicher sein, dass auch NaTrue-Produkte mit «nur» einem oder zwei Sternen in ihrer Qualität den höchsten erreichbaren Standard erfüllen:

- Mit einem Stern steht NaTrue für Naturkosmetik, die grundlegende Anforderungen an natürliche Inhaltsstoffe und ihre Verarbeitung erfüllt.
- Die Kennzeichnung NaTrue mit zwei oder sogar drei Sternen gibt darüber hinaus Auskunft über die enthaltenen Biostoffe – mindestens 70 oder sogar

95 Prozent stammen entsprechend dieser Qualitätsstufen aus kontrolliert biologischer Erzeugung.

- Ein 3-Sterne-Produkt ist gemäss NaTrue-Definition echte Biokosmetik. Eine solche Transparenz und Strenge erreicht kein anderes Label, das derzeit auf dem Markt zu finden ist.

Tue Gutes und sprich darüber

«Qualitätslabels gab es schon früher», sagt **Moritz Aebersold**, Leiter der NaTrue Interessengemeinschaft und Mitglied der Geschäftsführung bei Weleda. «Nur waren sie nicht international gültig und relativ kostspielig für die Hersteller. Wir wollten deshalb eine Lösung finden, die sowohl für Hersteller wie auch für Endverbraucher attraktiv ist und ehrliche Transparenz betreffend Bioanteil schafft.» Umso zufriedener sind die Firmen nun mit dem neuen Label, das ihre Kosmetiklinien gegenüber der Kundschaft klar als qualitativ hochstehende Naturprodukte auszeichnet. Schritt für Schritt führen die Na-

Quellen und Informationen

www.natrue-label.com
www.natrue.org

turkosmetikfirmennunihreZertifizierungen aus: «Für uns ist das NaTrue-Label ausserordentlich wichtig, da die Verbraucherin nun unsere zertifizierte Bio- und Naturkosmetik klar von der herkömmlichen «naturnahen» Kosmetik unterscheiden kann», sagt **Nina D. Jaksch**, Leiterin Produktmanagement von Primavera Life GmbH. Entsprechend schnell geht bei der Firma auch die Zertifizierung voran. Schon zu Beginn dieses Jahres hat Primavera das komplette Naturkosmetik- und Pflegesortiment zertifiziert. Ähnlich klingt es bei Wala: «Die Zertifizierung unserer Produkte hat bereits begonnen», informiert

Birgit Moosmann, die das Marketing der Dr. Hauschka Kosmetik betreut. Sobald die Bestände von Produkten und Verpackungsmaterialien aufgebraucht sind, wird das neue Label auf den Produkten eingeführt. Die Vorteile für die Firmen liegen auf der Hand:

- Uneingeschränkte Transparenz für den Verbraucher.
- Klare Information über tatsächliche Bio-Anteile in der Kosmetik.
- Definierte Vorgaben, deren Ansprüchen ein blosses Mittelmass nicht gerecht wird.

Sabine Hurni

Die einzelnen NaTrue-Qualitätsstufen sind leicht erkennbar mit einem, zwei oder drei Sternen gekennzeichnet:



Naturkosmetik

Das NaTrue-Label mit einem Stern

NaTrue-Naturkosmetik-Produkte mit einem Stern erfüllen alle strengen Grundanforderungen an Inhaltsstoffe aus der Natur. Es definiert, welche Inhaltsstoffe erlaubt sind und welche Verfahren zur schonenden Verarbeitung der Zutaten angewendet werden dürfen. Zum Beispiel müssen Öle und wasserfreie Pflegeprodukte zu neunzig Prozent aus Naturstoffen bestehen. Bei wasserhaltigen Produkten kann naturgemäss nur ein geringerer Mindestanteil gefordert werden – bei Parfums beispielsweise noch sechzig Prozent.



Naturkosmetik mit 70 Prozent Bioanteil

Das NaTrue-Label mit 2 Sternen

Neben den 1-Stern-Kosmetika zeichnen sich NaTrue-Naturkosmetik-Produkte mit zwei Sternen darüber hinaus durch einen hohen Bioanteil aus. Die enthaltenen pflanzlichen oder tierischen Naturstoffe müssen zu mindestens siebenzig Prozent aus kontrolliert biologischer Erzeugung und/oder aus kontrollierter Wildsammlung gemäss den Kriterien der EG-Öko-Verordnung stammen. Zudem ist der Mindestgehalt von unveränderten Naturstoffen höher als beim 1-Stern-Siegel.



Naturkosmetik mit 90 Prozent Bioanteil

Das NaTrue-Label mit 3 Sternen

Biokosmetik mit drei NaTrue-Sternen wird höchsten Naturkosmetik-Ansprüchen gerecht. Neben den Grundvoraussetzungen der Stufen 1 und 2 werden folgende weitere Anforderungen erfüllt:

- Mindestens 20 Prozent unveränderte Naturstoffe pflanzlichen oder tierischen Ursprungs und maximal 15 Prozent naturnahe Stoffe – unabhängig von der Produktkategorie. Für bestimmte Produkttypen gelten höhere Anforderungen.
- Alle natürlichen Stoffe pflanzlichen oder tierischen Ursprungs stammen mindestens zu 95 Prozent aus kontrolliert biologischer Erzeugung und/oder aus kontrollierter Wildsammlung gemäss EG-Öko-Verordnung

Un label pour la nature

A l'avenir, lorsqu'une cliente voudra acheter une crème, un gel douche, un shampoing ou un dentifrice naturel, elle ne devra plus déchiffrer péniblement toute la liste des ingrédients pour savoir si le produit qu'elle a en mains ne contient effectivement que des produits naturels. En effet, le nouveau label NaTrue indique clairement les qualités «nature» des produits cosmétiques. Contrairement aux règles en vigueur pour les aliments, les fabricants de produits cosmétiques peuvent utiliser le terme «bio» comme bon leur semble. Raison pour laquelle, lorsque l'on observe de plus près les étiquettes, on peut parfaitement trouver de nombreux ingrédients chimiques en plus des principes actifs naturels. Ce qui est très contrariant pour les fabricants d'authentiques produits bio et naturels. Ces derniers ont à cœur de ne pas modifier les substances naturelles qu'ils utilisent. Une volonté qu'ils associent à la qualité de leurs produits ainsi qu'à la philosophie et à l'idéologie de leur entreprise. Les leaders des cosmétiques naturels, comme Wala, Primavera ou Weleda, ont donc participé à l'élaboration d'une certification unique. Il y a deux ans, en collaboration avec d'autres fabricants, ils ont fondé l'association internationale «NaTrue» à Bruxelles. Son objectif: définir clairement ce que sont les produits bio et naturels et créer un label transparent qui permet au consommateur de reconnaître immédiatement ces produits.

Découvrez les avantages du logo NaTrue pour les consommateurs et les exigences auxquelles les entreprises doivent satisfaire sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur l'encadré et l'article en français s'affichera automatiquement.

QSS Drogerie – Alles im Griff?

Qualitätssicherung Vor zwei Jahre ist die letzte Aktualisierung des QSS-Ordners erschienen. Nun ist es wieder so weit: In der zweiten Aktualisierung sind fünf neue Dokumente erstellt und zahlreiche Formulare ergänzt worden.



Neben den neuen Dokumenten ist besonders die Aktualität der zahlreichen Internetlinks überprüft worden. Die neuen und die aktualisierten Dokumente finden Sie unter <http://qss.drogoserver.ch> (Zugang mit Passwort aus den bisherigen QSS-Dokumenten).

Neue Dokumente

Seit einigen Monaten werden in verschiedenen Kantonen eingehende Qualitätskontrollen des Chlorgehaltes von Natriumhypochlorit-Lösungen (Chlorbleiche, fälschlicherweise auch Javel-Wasser genannt) seitens der Kantonschemiker vorgenommen. Da die konzentrierten Lösungen (12–14 %) sehr instabil sind, wurden sie in verschiedenen Drogerien beanstandet, weil ihr Aktivchlorgehalt nicht mehr den Angaben auf der Etikette entsprach. Grund genug, ein spezielles Merkblatt (MB 3.05.02 Handhabung von Natriumhypochlorit-Lösung [NaOCl ≈ 12–14 %]) einzufügen. Wir bitten Sie eindringlich, dieses Merkblatt zu beachten! Einen Artikel zu dieser Problematik konnten Sie ebenfalls im *d-inside* 5/09, Seite 40 (siehe auch <http://d-inside.drogoserver.ch>, Archiv), lesen.

Im Bereich *DrogoThek* wurde ein Flussdiagramm (FD 1.05.01), das die Abläufe visuell klar darstellt und auf die zusam-

menhängenden QSS-Formulare hinweist, eingefügt. Neu ist das Kapitel 2.04. «Pflichtausbildung» mit dem entsprechenden Merkblatt. Auf mehrfachen Wunsch haben wir im Kapitel Warenbewirtschaftung (3.04.) eine CL (3.04.05.11) und ein ND (3.04.05.12) erstellt. Es geht dabei um die Sicherstellung eines korrekten und raschen Ablaufs eines Produkterückrufes von eigenen vorabgefüllten Artikeln.

Änderungen

Viele Dokumente haben in der zweiten Revision lediglich formelle und keine materiellen Änderungen erfahren. So wurden beispielsweise mehrere SDV-Begriffe der offiziellen neuen Schreibweise angepasst (z. B. unsere Kundenzeitschrift soll nicht mehr d-Stern, sondern *Drogistenstern* geschrieben werden). Will man eine gute und konsequente CI verfolgen, sind dies zwar kleinere, aber doch notwendige Anpassungen. Die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumente (CL 1.03.01) sowie die empfohlene Fachliteratur (CL 1.03.02) wurden bezüglich Internetadressen, Preise und Neuauflagen überprüft und ergänzt.

Einführung in das QSS

Sie finden die Einführung in das QSS neuerdings als Powerpoint-Präsentation auf

dem *DrogoServer*. Früher war diese Einführung in der Rubrik «Beilagen» als Beilage 9 abgelegt. Diese Einführung kann bei drogerieinternen Schulungen oder für die Einführung neuer Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter sehr nützlich sein.

Wie gehe ich bei Aktualisierungen vor?

Wir empfehlen Ihnen, vorerst das Inhaltsverzeichnis des SDV zu studieren (FO 0.0). Dieses weicht vom Inhaltsverzeichnis Ihres QSS höchstwahrscheinlich ab. Es gibt Ihnen aber einen Überblick und informiert Sie über die aktuellen Änderungen. Diese können Sie dann mit Ihren Dokumenten abgleichen. Gelb hervorgehoben sind jene Dokumente, die geändert oder aktualisiert wurden; rot sind die neuen Dokumente.

Anschliessend lesen Sie bitte nochmals die Einführung (0.01.02.) und die AW 0.02.03. (Dokumentenlenkung und Archivierung) durch, denn diese geben einen guten Gesamtüberblick über die Benutzung des Handbuchs. Bezüglich der letzten AW beachten Sie bitte die vorgenommenen Korrekturen. Im Beispiel (1) auf Seite 1 wurde in Version Nr. 1 in der Fusszeile ein falsches Datum eingesetzt. In der dritten Zeile (Datum) muss das Datum der Erstellung des Dokumentes ste-

hen. Dieses Datum wird anschliessend nicht mehr geändert. Das Erstellungsdatum erscheint dann auch unter Punkt 6 (Versionenkontrolle). Sie können dies anhand der Arbeitsanweisung selbst nachprüfen. Die Fusszeile dieser AW trägt das Datum 9. 1. 2004 (Erstellung). Die Version Nr. 2 ist vom 01. 03. 2009. Was in der Version Nr. 2 geändert wurde, sehen Sie unter Punkt 6 auf Seite 3.

Änderungen der Dokumente Ihres QSS tragen Sie in das entsprechende Nachweisdokument 0.02.03.1 ein. Mit diesem Dokument, das Sie am zweckmässigsten im Ordner Nr. 1 (Masterdokument) aufbewahren, haben Sie den zusammenfassenden Überblick sämtlicher Änderungen an den Dokumenten Ihres Qualitätssicherungssystems.

Tipps und Hinweise

Interne «Audits»

Denken Sie als fachtechnisch verantwortliche Person daran, interne Kontrollen durchzuführen. Es sollte jährlich gemäss AW 0.02.02 ein Qualitätsbericht erstellt werden. Als Hilfsmittel dazu dient die entsprechende CL 0.02.02.1, wobei zu vermerken ist, dass nicht unbedingt alle Punkte kontrolliert werden müssen. Wichtig ist, dass Sie die kontrollierten Punkte im ND 0.02.02.2 festhalten und allfällige Massnahmen in einem vernünftigen Zeitintervall in die Wege leiten.

Auch mittels *DrogoThek*-Bewertungsbogen (Beilage 5) sollten Sie Selbstkontrollen durchführen. Es gibt kaum ein besse-

res Mittel, um diese Aufgabe zu erledigen. Sie müssen auch hier nicht alle Positionen durchgehen: Treffen Sie stichprobenartig eine Wahl. Die Resultate dieser Überprüfung werden im ND 1.05.02.1 festgehalten und sollten anschliessend im jährlichen Qualitätsbericht erscheinen (ND 0.02.02.2).

Leitbild und Organigramm

Prüfen Sie, ob Leitbild (1.01.01.) und Organigramm (1.01.04.) Ihrer Drogerie immer noch aktuell sind und für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter das entsprechende aktuelle Pflichtenheft (1.04.02.) vorliegt.

Verkehrsfähigkeit von Heilmitteln

Sind die Verantwortlichkeiten und die Abläufe betreffend Verkehrsfähigkeitskontrolle von Heilmitteln klar geregelt? Bitte beachten Sie die AW 3.04.11.1 sowie das entsprechende ND 3.04.11.11. Die Kontrolle des Verfalldatums sollte beispielsweise alle drei Monate durchgeführt und im ND festgehalten werden.

Lebensmittel- und Chemikalienkontrolle

Wir machen Sie auf die Dokumente des Kapitels 3.01 (Selbstkontrolle im Bereich Lebensmittel) sowie auf das MB 3.05.01 (Besondere Pflichten bei der Abgabe von Chemikalien) aufmerksam. Denken Sie daran, dass der frühere Leitfaden für die Selbstkontrolle in der Drogerie, der als Beilage 4 im QSS-Ordner abgelegt war, aufgehoben und durch die Formulare 3.01.01 und 3.01.02 ersetzt worden ist. Hier finden Sie auch gute Beispiele, wie eine solche Lebensmittelkontrolle durchgeführt wird. Die Beispiele (BP 3.01.02.3) basieren auf offiziellen Dokumentationen, wie sie in einigen Kantonen verlangt und umgesetzt werden.

Bezüglich des Inverkehrbringens von Chemikalien empfehlen wir Ihnen, das MB 3.01.03. zur Erinnerung nochmals durchzulesen, denn es enthält zahlreiche gesetzliche Verpflichtungen, die beim Handel mit Chemikalien zu erfüllen sind. In diesem Zusammenhang beachten Sie bitte auch die Formulare unter dem Punkt 3.05.

Dr. sc. nat. Rolando Geiser,
Leiter der Wissenschaftlichen Fachstelle

SAQ droguerie – tout sous contrôle?

La dernière mise à jour du classeur sur l'assurance qualité date d'il y a deux ans. Voici la seconde actualisation: cinq nouveaux documents ont été ajoutés et de nombreux formulaires complétés. Outre les nouveaux documents, ce sont principalement les nombreux liens internet qui ont été contrôlés et actualisés.

Comment procéder?

Nous vous recommandons de commencer par étudier le sommaire de l'ASD. Il diffère sans doute du sommaire de votre SAQ droguerie. Il vous fournira cependant une vue d'ensemble et vous indiquera les modifications actuelles. Vous pouvez ensuite procéder aux adaptations nécessaires dans vos documents. Les modifications surlignées en jaune concernent les documents qui ont subi des modifications ou des mises à jour; en rouge, vous trouverez les nouveaux documents. Vérifiez que l'image directrice et l'organigramme de votre droguerie sont toujours d'actualité et que vous disposez également d'un cahier des charges actuel pour chaque collaborateur. Souvenez-vous que le fil conducteur pour l'autocontrôle en droguerie a été supprimé et remplacé par de nouveaux formulaires. Vous y trouverez également des exemples utiles qui illustrent comment mener un contrôle alimentaire. Les exemples se basent sur des documents officiels, conformément aux exigences en vigueur dans certains cantons.

Les responsabilités et procédures concernant l'état de commercialisation des médicaments sont-elles clairement définies? Comment élaborer un rapport de qualité? Réponse sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur l'encadré et l'article en français s'affichera automatiquement.



Neues Arbeitnehmer-Arztzeugnis

Arbeitsrecht In der Region Nordwestschweiz, im Kanton Appenzell und Kanton St. Gallen wird in Pilotprojekten ein neues Arztzeugnis lanciert. Das neue Arztzeugnis soll eine präzisere Beurteilung der Arbeitsfähigkeit bei Krankheit und Unfall ermöglichen. Bewährt sich das neue Arztzeugnis, wird dieses landesweit eingeführt.



Das bisherige einfache Arztzeugnis wirft bei Arbeitgebern, Ärzten und Arbeitnehmenden immer wieder Fragen auf. Im einfachen Arztzeugnis wird lediglich vermerkt, dass ein Arbeitnehmer, sei es als Folge einer Erkrankung oder eines Unfalls, zu gewissen Prozentsätzen arbeitsunfähig ist. Das neue Arztzeugnis ist präziser. Es soll klar aufzeigen, wie viele Stunden die Person arbeiten und was für eine Leistung sie in dieser Zeit erbringen kann. Zum Beispiel ist es einem Büroangestellten mit Schienbeinfraktur zumutbar, nach einer gewissen Zeit zumindest wieder in einem Teilpensum zu arbeiten. Bei einem Bauarbeiter mit gleicher Diagnose ist die Arbeitsunfähigkeit jedoch anders zu beurteilen.

Welchen Zweck verfolgt das neue Arztzeugnis?

Ziel des detaillierten Arztzeugnisses ist einerseits, die optimale Rekonvaleszenz der Patienten und Arbeitnehmenden sicherzustellen, andererseits soll eine rasche und gesicherte Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess möglich sein. Insbesondere bei Langzeitarbeitsunfähigkeit soll der Arzt mit dem Arbeitgeber Lösungen für einen reduzierten oder angepassten Einsatz des Patienten besprechen. Dieser Systemwechsel soll den Arbeitgeber dazu veranlassen, sich zu überlegen, wie weit der Arbeitnehmer trotz gewissen Einschränkungen weiterhin einer Arbeit nachgehen kann. Der Arbeitnehmer soll damit den Anschluss zu seinem Arbeitsplatz nicht verlieren.

Schutz des Arbeitnehmenden

Das detaillierte Arztzeugnis hat nach wie vor die ärztliche Schweigepflicht zu befolgen. Damit darf der Arzt keine Angaben zur Diagnose des Patienten/Arbeitnehmenden machen. Der Arzt darf lediglich die Arbeitsunfähigkeit so weit erläutern, als sich der Arbeitgeber über die Dauer und den Grad der Absenz ein Bild machen kann. Als Vertreterin der Arbeitnehmerin-

nen und Arbeitnehmer in der Drogerebranche ist das neue Arztzeugnis an sich nicht zu beanstanden. Es ist nachvollziehbar, dass je länger ein Arbeitnehmer an seinem Arbeitsplatz fehlt, je kleiner die Chance für einen beruflichen Wiedereinstieg ist. Daher liegt es auch im Interesse des Arbeitnehmenden, die Integration zu fördern. Wichtig ist jedoch, dass die Persönlichkeitsrechte des Arbeitnehmenden und die ärztliche Schweigepflicht im Rahmen der Einsetzung des neuen Arztzeugnisses, nicht verletzt werden.

La région du Nord-Ouest de la Suisse ainsi que les cantons d'Appenzell et de Saint-Gall viennent de lancer le **projet pilote** d'un **nouveau certificat médical**. Si ce document fait ses preuves, son utilisation sera étendue à toute la Suisse. Plus de détails sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur l'encadré et l'article en français s'affichera automatiquement.



Barbara Pfister
Rechtsanwältin und Geschäftsführerin Droga Helvetica / avocate et directrice de Droga Helvetica

Dies ist eine Seite der Droga Helvetica. Die Meinung der Autorin muss sich nicht mit jener der Redaktion decken. Cette page est ouverte à Droga Helvetica. L'avis de l'auteur ne doit pas coïncider avec celui de la rédaction.

Der Einsatz zahlt sich aus

Publikumsvorträge 26 Vorträge, über 1200 angemeldete Besucher – darunter erstaunlich viele junge Männer – und begeisterte Rückmeldungen der Teilnehmenden, der Industrie und der anwesenden Drogerien – das ist das Fazit der SDV-Frühlingsaktivität «Wehweh und Bobo».

Das Image der Drogerie fördern, die Drogerie als erste Anlaufstelle für Gesundheit und Schönheit präsentieren: Das war das Ziel der SDV-Aktivitäten vom Frühling 2009. Und es wurde zwar nicht quantitativ (3000 Teilnehmende waren das zu hohe Ziel), jedoch qualitativ erreicht: Die mündlichen und schriftlichen Rückmeldungen der über 1200 Zuhörer/-innen, die der SDV erhalten hat, waren fast ausschliesslich sehr positiv.

Ideale Plattform zur Gewinnung von Neukunden

Das Thema interessiert, und externe Werbung wirkt: Das zeigt die Besucherstatistik der einzelnen Kurse. Neben der Werbung in den eigenen Medien (*Drogistenstern*, *vitagate24.ch*) wurden 1400 Mailings an Kindergärten, Kinderkrippen und Spielgruppen versandt sowie Radiostationen und lokale Medien informiert. Vielerorts fand das Angebot Aufnahme in den Veranstaltungskalender, und beispielsweise von Zentralschweizer, Aargauer und Berner Radiostationen wurden redaktionelle Beiträge aufgenommen und gesendet. Auch die Zeitungen fanden das Angebot spannend, unter anderen der «Sarganserländer», die «Frauenfelder Woche» oder die Gesamtausgabe des «Tösstalers» berichteten über «Wehweh und Bobo». Das Ergebnis: Rund 660 Personen haben sich via *vitagate24.ch* angemeldet, und jede siebte Person hat vom Angebot des Krankenversicherers KPT profitiert. Eine absolute Minderheit hat sich via Drogerie angemeldet. Dementsprechend konnten die Kursbesucherinnen und Kursbesucher selten einer Drogerie zugeordnet werden. Für die insgesamt anwesenden 112 Drogerien war die Situation deshalb besonders ideal, um neue Kundinnen und Kunden zu gewinnen. Auffallend an den Kursen war die grosse Zahl an Kleinkindererzieherinnen und Kindergärtnerinnen sowie an Männern.

Positive Feedbacks

Die über 1200 Besucherinnen und Besucher füllten nach dem Kurs einen Feedbackbogen aus. Der Grundtenor war eindeutig: Die Bewertungen reichten grossmehrerlich von «sehr gut» bis «gut», der Kurs wurde als «kurzweilig und interessant» beschrieben und die Erwartungen der Zuhörerinnen und Zuhörer oftmals übertroffen. Natürlich spielte der oder die Referent/-in dabei eine massgebende Rolle. Auch an dieser Stelle noch einmal ein herzliches Dankeschön an alle Drogistinnen und Drogisten, die sich an der Aktivität beteiligt haben. Sehr geschätzt wurde die Möglichkeit, die vor Ort ausgestellten Produkte einmal direkt in die Hand nehmen und Fragen stellen zu können. Ebenso wurde das kleine Nachschlagewerk, das es zum Mitnehmen und Notieren gab, sehr gerne mit nach Hause genommen.

Flavia Kunz



Ruedi Tschanz, Drogerie Tschanz in Pfäffikon:
«Die Ausführungen für die Kursteilnehmer waren sehr gut. Es war mir wichtig, als Geschäftsinhaber vor Ort präsent zu sein. Die Ausschreibung im Drogistenstern stiess auf wenig Interesse. Es war unabdingbar, dass wir in unserer Drogerie die Kunden aktiv darauf ansprachen, sich an diesem Vortrag anzumelden. Auch die Bekanntmachung durch andere Kanäle war erfreulich. Dank diesen Anstrengungen war der Vortragssaal gut besetzt.»



Claudia Meier, Droga Müli-Märt in Lenzburg:
«Der Kurs selbst und die Resonanz unserer Kundinnen waren sehr gut. So wurden in unserer Drogerie einige Gutscheine eingelöst. Ebenso hatte ich das Gefühl, dass der Kurs für unsere Kunden sehr lehrreich war.»



Beat Bucher, Droga Drogerie in Uetendorf:
«Der Kurs fand bei den Thunerinnen und Thunern guten Anklang. Da unsere Ressourcen momentan sehr knapp sind, war ich froh, dass wir die Organisation abgeben, aber trotzdem etwas zu einem guten Ruf der Drogerien beitragen können.»

Partner der Schweizer Drogerien 2009:



vitagate24.ch
Jeden Tag einen Klick gesünder.

Vingt-six conférences, plus de **1200 visiteurs** – dont beaucoup de jeunes hommes – et des **échos très positifs** en provenance des participants, de l'industrie et des drogueries présentes. Tel est le **bilan** de l'activité proposée ce printemps par l'ASD. Plus de détails sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur l'encadré et l'article en français s'affichera automatiquement.

Die Aktion «besser gesund»

SDV Die Image-Aktivitäten gehen weiter: Im Herbst steht die Gesundheitsförderung in Unternehmen auf dem Programm. Was Sie als Drogist/-in darüber wissen sollten.



Die Aktion «besser gesund» ist Teil der SDV-Aktivitäten, mit denen das Image der Drogerie als Gesundheitsberaterin, Spezialistin für Selbstmedikation, Komplementärmedizin und Salutogenese verstärkt und bei möglichst vielen Menschen verankert werden soll. Die Aktion im Herbst und Winter ist die Ergänzung zu «Wehweh und Bobo» und soll Angestellte ansprechen. Das Ziel dabei ist – analog zum Frühling –, neue Kundenzielgruppen für die Drogerie zu gewinnen.

Mehr Informationen

www.bessergesund.ch
SDV, Anania Hostettler,
Telefon 032 328 50 30,
a.hostettler@drogistenverband.ch

**Oktober 2009 bis April 2010:
Pro Monat ein Gesundheitstipp
inklusive Gutschein**

So funktioniert die Aktion

Einmal pro Monat (insgesamt sieben Mal) erhalten die Mitarbeitenden der Unternehmen, die bei der Aktion mitmachen, einen kompetenten, drogerienahen Gesundheitstipp mit Gutscheinen, die in den Drogerien einlösbar sind.

Das können Sie beitragen

Sie als Drogist/-in können dem SDV Kontakte zu Ihnen bekannten Unternehmen aus Ihrer Umgebung vermitteln – je grösser das Unternehmen, desto besser für Sie. Ihr Nutzen? Macht ein Unternehmen aus Ihrer Umgebung mit, ist die Chance grösser, dass die Mitarbeitenden mit dem Gutschein in Ihre Drogerie kommen. Die von Ihnen angegebenen Unternehmen, die etwas für die Gesundheit ihrer Mitarbeitenden tun wollen, werden durch den SDV telefonisch kontaktiert und persönlich beraten. Entscheidet sich ein Unter-

nehmen, mitzumachen, erhält es für jeden Mitarbeitenden von Oktober 2009 bis April 2010 einen Gesundheitstipp inklusive Gutscheinen für Produkte und Dienstleistungen aus der Drogerie, in elektronischer oder gedruckter Form. Dieser kann beispielsweise der Lohnabrechnung beigelegt werden. Mehr Details für Sie und die Unternehmen finden Sie auch auf www.bessergesund.ch.



So sieht der Gesundheitstipp für Angestellte aus.

Häufige Fragen

Weshalb soll ich mitmachen?

Weil Sie dadurch neue Kunden gewinnen können. Dank der SDV-Aktion erhalten Mitarbeitende der teilnehmenden Firmen aus Ihrer Umgebung von Oktober 2009 bis April 2010 monatlich einen Gesundheitstipp inklusive Gutscheinen für Produkte aus Ihrer Drogerie.

Sind die Gutscheine für alle Drogerien in der ganzen Schweiz gültig?

Ja, die beigelegten Gutscheine sind in jeder Drogerie mit dem Drogistenstern-Logo einlösbar. Sie als Drogist/-in werden zum entsprechenden Zeitpunkt ein Angebot mit Bestellmöglichkeit erhalten.

Wird «besser gesund» durch Partner aus der Industrie unterstützt?

Ja, Vifor Pharma unterstützt die Aktion während der ganzen sieben Monate.

Werden alle Firmen, die ich angegeben habe, kontaktiert?

Ja, der SDV wird die angegebenen Kontakte in der Reihenfolge der Eingänge anrufen.

Welche der von mir angegebenen Unternehmen machen mit?

Der SDV wird Ihnen alle Unternehmen melden, die dank Ihrer Hinweise bei der Aktion «besser gesund» mitmachen.

Lassen Sie Ihre guten Beziehungen spielen!

1. Unternehmen auswählen

Notieren Sie und Ihr Team die Namen von Personalverantwortlichen, Geschäftsleitern und Mitarbeitenden von Unternehmen in Ihrer Umgebung, die Sie gut kennen. Mitmachen können Unternehmen jeder Grösse und aus jeder Branche.

2. Unternehmen kontaktieren

Kontaktieren Sie die ausgewählten Personen und fragen Sie diese: «Ist Ihnen Gesundheitsförderung in Ihrem Unternehmen wichtig?»

☞ Ihr Gegenüber antwortet mit **Ja**.

Sie sagen: «Der SDV führt nächsten Winter zu diesem Thema die Aktion «besser gesund» durch. Darf ich Sie (oder die verantwortliche Person in Ihrer Firma) unverbindlich als Kontakt angeben? Der SDV wird sich dann in den kommenden Wochen bei Ihnen melden und die Aktion im Detail vorstellen.»

☞ Ihr Gegenüber antwortet mit **Nein**.

«Schade, denn im Herbst könnten Sie an der Aktion «besser gesund» teilnehmen, dank der Ihre Mitarbeitenden gesund durch den Winter kommen.»

3. Interessierte Unternehmen notieren

Schreiben Sie alle Unternehmen auf, die sich für die Aktion «besser gesund» interessieren und vom SDV kontaktiert werden möchten. Je mehr Unternehmen Sie notieren, desto grösser die Chance, dass die Gutscheine in Ihrer Drogerie eingelöst werden.

4. Faxen oder mailen Sie Ihre Kontakte an den SDV

Wir werden in der Reihenfolge der Eingänge mit den Unternehmen Kontakt aufnehmen. ☞ Bitte bis spätestens 20. Juli 2009 melden.

5. Wir melden Ihnen jedes Unternehmen, das dank Ihrem Hinweis mitmacht.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Atout santé

L'action «atout santé» fait partie des activités par lesquelles l'ASD veut accroître et renforcer l'image de la droguerie comme conseillère en matière de santé, spécialiste en automédication, médecines complémentaires et salutogenèse auprès d'un maximum de consommateurs. Cette action organisée en automne est le complément de «Plaies et bobo» et s'adresse à tous les salariés. L'objectif, comme au printemps, est d'apporter aux drogueries de nouveaux groupes de clients. En tant que droguiste, vous pouvez transmettre à l'ASD les coordonnées des entreprises que vous connaissez – plus les entreprises sont grandes, plus vous profitez! Votre intérêt? Si une entreprise de votre région participe, vous avez plus de chances que ses collaborateurs viennent faire valoir leurs bons dans votre droguerie. L'ASD contactera par téléphone et conseillera toutes les entreprises que vous nous signalerez. Les entreprises qui décideront d'entreprendre quelque chose pour la santé de leurs collaborateurs et de participer à l'action recevront chaque mois, d'octobre 2009 à avril 2010, un conseil de santé pour tous les collaborateurs, accompagné de bons pour des produits ou prestations de la droguerie. Ces conseils et bons mensuels seront fournis sous forme imprimée ou électronique. Ils pourront par exemple être distribués avec le décompte de salaire mensuel.

Une fois par mois (et ce pendant sept mois) tous les **collaborateurs des entreprises** participantes recevront un **conseil de santé** compétent accompagné de **bons** à faire valoir en droguerie. Pour en savoir plus, rendez-vous sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur la colonne et l'article en français s'affichera automatiquement.

Die Aktion im Zeitraffer

Juni bis August '09	Oktober '09	November '09	Dezember '09	Januar '10	Februar '10	März '10	April '10
	Immunsystem	Trockene Luft	Stress	Erkältung und Grippeprävention	Husten und Halsweh	Müdigkeit und Konzentration	Bewegung
Akquisition von Unternehmen	Abwehrkräfte stärken, damit das Immunsystem über den Winter nicht zu sehr geschwächt wird	Etwas tun für die Pflege der Schleimhäute und Augen sowie gegen trockene, gereizte Atemwege	Entspannung in der hektischen Vorweihnachtszeit	Dem Winter trotzen, denn jetzt haben die Erkältungs- und Grippeviren leichtes Spiel	Richtig handeln und gesund bleiben	Fit in den Frühling	Im Büro, zu Hause, im Sportclub, in der Natur

Wo bleibt der Wow-Effekt?

QSS Drogerie (4/4) Eine aktuelle SDV-Studie zeigt: Die Schweizer Bevölkerung ist insgesamt sehr zufrieden mit den Drogerien. Aus Expertensicht zeichnen sich dagegen klare Verbesserungsmöglichkeiten ab, insbesondere was die Verblüffung von Kunden und die verkäuferischen Qualitäten der Drogisten anbelangt.



Das Marketing- und Sozialforschungsinstitut Qualitest hat im Auftrag des SDV 1502 Konsumentinnen und Konsumenten zur Kundenzufriedenheit befragt. Das Urteil darf sich sehen lassen: Die Befragten geben der Gesamtzufriedenheit mit ihrer Drogerie die Note 5,5. Oder anders ausgedrückt: 83 Prozent der Studienteilnehmenden sind zufrieden mit ihrer Drogerie und können keine Angaben machen, was ihnen an ihrer Drogerie fehlen würde. Die Aussage «Ich komme wieder in diese

Drogerie» bewerteten sie mit einer 5,6. Die Äusserung «Ich empfehle diese Drogerie weiter» erhielt eine 5,3. Ein erfreuliches Resultat, findet **Andrea Ullius**. Trotzdem ist er nicht ganz zufrieden, denn ausgerechnet die Aussage «Meine Erwartungen an die Drogerie wurden übertroffen» erreichte nur die Note 4,7. «Aber genau darum geht es. Wir müssen die Erwartungen übertreffen, nicht bloss erfüllen», fordert der Leiter Branchenentwicklung beim SDV. Wie gelingt das? «Indem wir unsere Kunden begeistern und verblüffen. Die Drogerien verfügen diesbezüglich über ein riesiges, ungenutztes Potenzial», betont Ullius, selbst Drogist mit eigenem Geschäft in Chur.

Seine Strategie folgt dem Grundsatz: Der Konsument muss immer mit etwas mehr zum Geschäft hinaus, als er erwartet hat. Sei es ein kleines Präsent, eine Broschüre, ein Muster, ein Ratschlag oder ein zusätzlich gekauftes Produkt. Oft erziele bereits eine kleine Aufmerksamkeit grosse Wirkung. Zum Beispiel, wenn ein Kunde im Gesprächsverlauf erwähne, dass er in die Ferien fahre und man ihm bei der Verabschiedung eine schöne Reise wünsche. Unterstützung in Sachen Kundenverblüffung erhalten Drogistinnen und Drogisten auch von Verbandsseite her. Im Septem-

ber findet wieder ein Tagesseminar zum Thema emotionales Verkaufen oder «emotional selling» statt. Zu den Schwerpunkten der Schulung zählt, zu erkennen, mit welchen Instrumenten welche Gefühle angesprochen werden, und zu verstehen, wie Kunden dank emotionalem Verkaufen überrascht werden können. **Barbara Honegger**, eine ausgewiesene Fachfrau, leitet den Tagesworkshop. Mit der neuen B-Learning-Plattform *DrogoBrain* fördert der Verband zudem die Beratungskompetenz der Fachfrauen und -männer an der Verkaufsfond. Das Weiterbildungstool mit Theorie- und Testteilen zu verschiedenen Gesundheitsthemen ermöglicht, vorhandenes Wissen aufzufrischen, zu vertiefen und im Verkaufsgespräch gezielt einzusetzen. Es hält zudem wichtige Verkaufs- und Beratungstipps bereit. Besonders vorteilhaft: Die Weiterbildung kann orts- und zeitunabhängig stattfinden und dem individuellen Lerntempo angepasst werden. Die Homepage demo.drogoserver.ch bietet Interessierten Einblick in eine Testversion eines E-Learning-Kurses.

Hohe Beratungsqualität

Apropos: Mit dem Personal und dessen Kompetenz sind die Befragten zufrieden

bis sehr zufrieden, wobei die Deutschschweizer erneut weniger kritisch urteilen als die Westschweizer. Einige Aussagen und Durchschnittsnoten im Detail:

- Die Ansprechpersonen sind fachlich kompetent im Bereich Gesundheit: 5,2
- Die Ansprechpersonen sind fachlich kompetent im Bereich Wohlbefinden: 5,2
- Die Ansprechpersonen sind vertrauenswürdig, d. h. ich vertraue den Ratschlägen des Personals: 5,3
- Meine Bedürfnisse werden erkannt: 5,2
- Die Drogerie hat ein aufgestelltes, motiviertes Team: 5,4
- Beim Betreten des Geschäfts wird mir genügend Aufmerksamkeit geschenkt: 5,4

Die Ergebnisse zeigten, so Andrea Ullius, dass die Stossrichtung der Verbandsbemühungen stimme. Im Weiteren geht aus der Studie hervor, dass durchschnittlich 40 Prozent der Befragten beim letzten Besuch in der Drogerie ein Produkt nicht nur aus dem Regal genommen und bezahlt, sondern auch Beratung in Anspruch genommen haben. Darunter fallen signifikant mehr Westschweizer als Deutschschweizer. «Generell ist bei diesem Punkt zu überlegen, ob eventuell trotzdem Beratung angezeigt gewesen wäre», merkt der Branchenentwickler an. Die meisten Befragten erachten die Dauer der Beratung als gerade richtig und attestieren ihren Ansprechpersonen eine hohe Beratungsqualität. Ein Grossteil findet zudem, dass sensible Anliegen diskret behandelt werden. Erstmals bewerten die Befragten aus der Westschweiz drei Aussagen etwas besser als die deutschsprachigen Konsumenten:

- Die angebotenen Produkte/Dienstleistungen waren angemessen (Durchschnittsnote 5,3).
- Die Informationen der Drogerie sind nützlich und wertvoll (5,3).
- Insgesamt bin ich mit der Information der Drogerie zufrieden (5,4).

Die Mehrheit der Befragten hat angegeben, dass sie in ihrer Drogerie die für sie wichtigsten Produkte findet. Die Produktpalette sei genügend breit, beinhalte zudem Spezialprodukte, und die Drogerie

biete darüber hinaus nützliche Dienstleistungen an. Was die innovativen Produkte anbelangt, resultierte eine Endnote von 4,8. «Hier gilt es kritisch zu hinterfragen, welches denn überhaupt innovative Produkte in der Drogerie sind», hält Andrea Ullius fest. «Wir müssen herausfinden, wie wir zu diesen kommen oder ob wir gar welche führen, diese jedoch zu wenig zeigen.»

«Ein katastrophales Ergebnis!»

Die Konsumentinnen und Konsumenten wurden auch gefragt, ob ihnen anlässlich ihres letzten Drogeriebesuchs zusätzlich zu den benötigten Produkten noch andere Produkte oder Dienstleistungen angeboten worden sind. Nur 27 Prozent der Deutschschweizer und 13 Prozent der Westschweizer bejahten diese Frage. Am häufigsten wurden Pflegeprodukte, Parfüms oder Muster zusätzlich abgegeben. «Das ist ein katastrophales Ergebnis!», resümiert Andrea Ullius. «Die Drogisten sind keineswegs die Superverkäufer, die sie immer zu sein meinen.» Es gehe hierbei nicht etwa um Zusatzverkäufe, sondern darum, auf Produkte und Dienstleistungen in anderen Geschäftsbereichen aufmerksam zu machen. Im Sinn von: Darf ich Ihnen noch ein neues Produkt mitgeben? Kennen Sie unser neues Messgerät schon? «Leichter», so Andrea Ullius, «kann man seine Chancen auf weitergehende Beratungen und Verkäufe kaum verspielen. Diese Situation müssen wir unbedingt verbessern.» Auch die Kunden üben Kritik, doch diese fällt milde aus: Durchschnittlich 6 Prozent der befragten Konsumentinnen und Konsumenten gaben an, sie hätten schon einmal eine Reklamation angebracht. Mit der Abwicklung und Behandlung der Reklamation sind sie insgesamt sehr zufrieden. Künftig werden Lob und Tadel aus der gesamten Studie in die Verbesserungsmöglichkeiten einfließen, die der SDV laufend entwickelt. Andrea Ullius hofft jedoch, dass die Drogistinnen und Drogisten die Umfrageergebnisse auch direkt nutzen. «Die Studie ist statistisch relevant, und deren Werte eignen sich zum Vergleich mit den Ergebnissen aus der eigenen Kundenzufriedenheits-Umfrage.»

Menta Scheiwiler Sevinç

Et l'effet d'épate?

Un récent sondage de l'ASD le démontre: les Suisses sont généralement satisfaits de leur droguerie. Les experts relèvent néanmoins de nombreuses possibilités d'amélioration – en particulier en ce qui concerne l'épate des clients et les qualités de vente des droguistes.

L'institut de marketing et de sondage Qualitest, mandaté par l'ASD, a interrogé 1502 consommateurs pour mesurer leur degré de satisfaction. Le verdict est plutôt honorable: en moyenne, les sondés ont attribué la note de 5,5 (sur une échelle de 6) à leur satisfaction en tant que clients de droguerie. Autrement dit, 83 % des sondés sont satisfaits de leur droguerie. Ils donnent ainsi un 5,6 à l'affirmation «Je reviendrai dans cette droguerie» et un 5,3 à «Je recommanderai cette droguerie». Un résultat réjouissant, estime **Andrea Ullius**. Le responsable du développement de la branche n'est toutefois pas entièrement satisfait car l'affirmation «Cette droguerie a dépassé mes attentes» n'obtient qu'un petit 4,7. «Or, c'est justement de cela qu'il s'agit. Nous ne devons pas nous contenter de répondre aux attentes des clients, mais nous devons les surpasser!» Comment y parvenir? «En enthousiasmant et épataant nos clients. Les drogueries disposent d'un énorme potentiel inutilisé en la matière», souligne Andrea Ullius, lui-même droguiste et propriétaire de sa propre droguerie à Coire. Sa stratégie se base sur le principe suivant: le client doit toujours ressortir du magasin avec quelque chose de plus que prévu. Une simple petite attention suffit parfois.

Comment parvenir à épater vos clients? Suivez les recommandations de notre expert sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur l'encadré et l'article en français s'affichera automatiquement.

Im Team zum Erfolg

Sozialkompetenz Wer Stellenangebote liest, stösst häufig auf eine Anforderung, die als Ausbildungsfach in keinem Berufsbild angeboten wird: Teamfähigkeit. Was ist darunter eigentlich zu verstehen?



Witzbolde oder Mitläufer verstehen «Team» gerne als Abkürzung für «Toll, ein anderer machts». Teamentwickler und Menschen, die auf ein gut funktionierendes Team angewiesen sind, sehen das ein bisschen anders. «Als Teamfähigkeit wird die soziale Kompetenz bezeichnet, sich einer Gruppe anzuschliessen und gemeinsam zu handeln, um ein definiertes Ziel zu erreichen», erläutert **Dina Linder**, Coach aus Bremgarten bei Bern, den Begriff. Dies erfordere von den einzelnen Mitgliedern einerseits Kooperations- und Kommunikationsfähigkeit, Empathie und Konfliktfähigkeit, andererseits aber auch die Einhaltung gewisser Regeln. Teamfähigkeit ist eine Kompetenz, die nicht nur im Beruf, sondern auch im Alltag verlangt wird, deshalb ist sie von grosser sozialer Bedeutung.

In einem Team treffen Menschen aufeinander, die oft unterschiedlicher nicht sein könnten. Und das ist gut so. Denn eine Gruppe, in der alle Mitglieder nach dem gleichen Muster «gestrickt» sind, ist selten erfolgreich. «Sie lebt ja gerade davon, dass sich die verschiedenen Mitglieder in ihren unterschiedlichen Eigenschaften und Persönlichkeitsmerkmalen ergänzen», sagt Linder.

Es genüge nicht, fünf Menschen mit einer Aufgabe zu betrauen und sie ihrem

Schicksal zu überlassen. «So sind Konflikte, Demotivation und Misserfolg vorprogrammiert», erklärt sie.

Das Ruder gemeinsam in die Hand nehmen

Selbst für erfahrene Segler ist es nicht einfach, ein Boot alleine in den Hafen zu steuern. Wollen Segler aber ihr Boot unbeschadet anlegen, lohnt sich für sie die Frage, welche Personen sie sich dafür an Bord holen. Auf hoher See, bei Wind und Wetter muss jeder genau wissen, was er tut. Und jeder muss sich blind auf den anderen verlassen können, sonst erleiden sie Schiffbruch. «Die Rollenfindung im Team gestaltet sich aber als schwierig, solange man die eigene Rolle innerhalb der Gruppe nicht kennt», weiss Linder. Gerade wenn sich ein Team neu bilde, sei es wichtig, sich Zeit für die Entwicklung zu nehmen. «Ein sehr gutes Beispiel, welche Phasen in der Teamentwicklung stattfinden, liefern die Teamentwicklungsprozesse nach Tuckman», erklärt Dina Linder. Der Erziehungswissenschaftler **Bruce W. Tuckman** verglich bereits 1965 den Prozess der Gruppenbildung verschiedener Teams sowie die Rolle der Führungsperson und beschrieb vier Phasen, die in unterschiedlicher Ausprägung in jeder Gruppe zu beobachten sind:

■ Forming

Die Formierungsphase ist geprägt durch Höflichkeit, ein vorsichtiges Abtasten, das Streben nach Sicherheit, die «Man»-Orientierung und das Kennenlernen. In dieser Phase ist es wichtig, dass die Führungskraft das Team führt.

■ Storming

Die Konfliktphase ist durch unerschwellige Konflikte, eine Selbstdarstellung der (neuen) Teammitglieder, den Kampf um (informelle) Führung und eine «Ich»-Orientierung und Cliquenbildung geprägt. Die Führungskraft muss Ziele aufzeigen.

■ Norming

Die Regelphase ist geprägt durch Entwickeln von neuen Gruppenstandards und neuen Umgangsformen, Feedback und Austausch zwischen den Teammitgliedern sowie eine «Wir»-Orientierung. Die Führungskraft koordiniert die einzelnen Aufgaben und Personen.

■ Performing

Die Arbeitsphase ist geprägt durch Arbeitsorientierung, Flexibilität, Offenheit der Teammitglieder, Solidarität, Leistungsorientierung und zielgerichtetes Handeln des Teams. Die Führungskraft benötigt wenig Energie, da

das Team sich grösstenteils selbst steuert, und gibt lediglich Zielrichtungen vor. «Natürlich macht nicht jede Gruppe jede Phase durch; während die eine vielleicht die Arbeitsphase gar nie erreicht, gibt es bei anderen keine Konfliktphase», ergänzt Linder.

Gemeinsame Ziele versus eigene Interessen

«Frage nicht, was das Team für dich tun kann – frage, was du für das Team tun kannst.» Das ist das Motto einer gut funktionierenden Gruppe, die beitrags- und ergebnisorientiert zusammenarbeitet. Es geht den einzelnen Mitgliedern um das gemeinsame Ziel, nicht darum, eigene Interessen und Eitelkeiten zu befriedigen. Trotzdem ist es natürlich, dass Menschen ihre eigenen Ziele in den Vordergrund rücken und sich auch auf ihren ganz persönlichen Erfolg fokussieren möchten. Das «Risiko» des Einzelnen liegt darin, dass seine Leistung im Gesamtergebnis untergeht oder von den anderen Teammitgliedern ausgenutzt wird. Teams sind immer auch gute Gelegenheiten für Mitläufer – sie können sich verstecken oder mit «fremden Federn» schmücken. Teamarbeit scheitert auch häufig, weil bei Konflikten darüber gestritten wird, wer recht behält. «Das habe ich doch schon immer gesagt!», «Hättest du lieber auf mich gehört!», sind rechthaberische Argumente. «Effektive Teamarbeit braucht aber das faire Miteinander und kann nur gelingen, wenn das gesamte Team an einem Strang zieht», sagt Dina Linder. Deshalb sei es auch wichtig, dass die Gruppe regelmässig Standortbestimmungen vornehme. Hier gehe es darum, zu klären, wo Stärken und Schwächen liegen, und aufzudecken, was das Team braucht. «Können die Teammitglieder sich selber sowie die Zusammenarbeit reflektieren, werden wichtige Prozesse in Gang gesetzt», erklärt Linder. Sie beobachte beispielsweise bei ihren Teamcoachings, dass ein Mitglied zwar über eine gewisse Fähigkeit verfüge, diese aber nicht einbringe, weil es nicht wisse, dass es im Team gebraucht wird. «So werden oft wichtige Ressourcen nicht genutzt», ergänzt sie. Aber: «Umgekehrt hilft auch alle Fachkompetenz nichts, wenn ein Mensch nicht in der Lage ist, sich im Team einzubrin-

gen», sagt Linder. Es braucht Mut, zu sich zu stehen und zu sagen, was man denkt. Kritische Stimmen sind aber Voraussetzung für eine gute Teamentwicklung. «Dabei ist es wichtig, die Kritik sachbezogen und nicht auf persönlicher Ebene zu äussern», weiss Dina Linder.

Ganz konfliktfrei wird ein Team wohl nie zusammenarbeiten; solange man aber weiss, wie mit Problemen umzugehen ist, sind diese für die Entwicklung wichtig. «Es gibt kein allgemeingültiges Rezept, wie Probleme gelöst werden sollen», erklärt die Fachfrau. Einerseits müsse jedes einzelne Mitglied selbst entscheiden, wann eine Grenze erreicht ist. Andererseits muss bei Problemen aber auch der Chef oder die Teamleiterin mit ins Boot geholt werden. «Die Teamleitung muss die Fähigkeit haben, sowohl das Team als Ganzes wie auch die einzelnen Mitglieder wahrzunehmen», erklärt Linder. Und sie muss den Bedürfnissen des Teams angepasst reagieren können. «Oft ist es für die Führungsperson eine Gratwanderung zu entscheiden, ob sie sich aus einem Konflikt noch heraushalten oder bereits eingreifen soll», sagt Linder. Wichtig sei aber immer, dass die Teamleitung in der Lage sei, die Kommunikationskultur zu pflegen und die Gruppe so zu führen, dass jedes einzelne Mitglied auch Verantwortung für seinen Bereich übernehmen kann. ▶

Zum Nachschlagen

Christoph V. Haug:

«Erfolgreich im Team. Praxisnahe Anregungen für effizientes Teamcoaching und Projektarbeit», DTV Verlag, 2008, ISBN 978-3-423-05842-1, ca. Fr. 17.–

Evelyne Maass und Karsten Ritschl: «Teamgeist. Spiele und Übungen für die Teamentwicklung», Junfermann Verlag, 1997, ISBN 978-3-87387-319-3, ca. Fr. 45.–

Rolf Meier: «Erfolgreiche Teamarbeit. 25 Regeln für Teamleiter und Teammitglieder», Gabal Verlag, 2006, ISBN 978-3-89749-585-2, ca. Fr. 32.–

Réussir en équipe

Il suffit de lire quelques offres d'emploi pour constater qu'une exigence qu'aucune formation professionnelle ne propose apparaît régulièrement: la capacité à travailler en équipe. Mais qu'est-ce que cette expression signifie concrètement?

Les plaisantins et les tire-au-flanc considèrent volontiers que le terme «équipe» est l'abréviation de l'expression «chouette, un autre va le faire à ma place». Les personnes qui gèrent des équipes et celles qui en dépendent voient les choses un peu différemment. «L'esprit d'équipe décrit une compétence sociale qui consiste à pouvoir s'intégrer dans une équipe et à travailler ensemble pour atteindre un objectif commun», explique Dina Linder, coach à Bremgarten (BE). Cela nécessite de chaque membre à la fois des capacités de coopération, de communication, d'empathie et de gestion des conflits mais aussi le respect de certaines règles. La capacité à travailler en équipe est une compétence qui n'est pas seulement essentielle au travail mais aussi dans la vie quotidienne, d'où son importance sociale. Une équipe réunit des individus qui sont souvent très différents les uns des autres. Et c'est très bien ainsi. Car une équipe dont tous les membres seraient coulés dans le même moule n'aurait guère de chance de réussir. «Ne vous demandez pas ce que l'équipe peut faire pour vous, mais demandez-vous ce que vous pouvez faire pour l'équipe.» Telle est la devise des équipes qui fonctionnent bien.

Comment former une **bonne équipe**? Découvrez quelles sont les **conditions** à mettre en place pour un travail en équipe efficace sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur l'encadré et l'article en français s'affichera automatiquement.

«Ein gut funktionierendes Team trägt nicht zuletzt dazu bei, dass die Atmosphäre im Geschäft angenehm ist, was wiederum Einfluss auf die Beratung und die Kundenschaft hat», ist Dina Linder überzeugt.

Die Rollen im Team

Kennen Sie die Rollen Ihrer Teammitglieder? Ein Team aus Entertainern wird wohl für eine fröhliche Atmosphäre sorgen, aber kaum produktive Ergebnisse erzielen. Besteht ein Team aus lauter Machern, ist keiner da, der plant, prüft oder organisiert. Welche Rollen sind in Ihrem Team vertreten?

■ **Der Führer** leitet, gibt Orientierung und hält das Team zusammen. Er motiviert und fordert das Team.

- **Der Entertainer** sorgt durch seinen Humor für gute Stimmung bei der Arbeit. So bringt die Arbeit im Team Spass.
- **Der Helfer** ist immer zur Stelle, wenn Not am Mann oder an der Frau ist.
- **Der Künstler** stellt unkonventionelle Fragen, die helfen, eine Situation aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten. Er gibt mit seinen kreativen Ideen Impulse.
- **Der Macher** setzt Aufgaben um und treibt die anderen Teammitglieder voran.
- **Der Prüfer** kontrolliert, ob geplante Aufgaben auch tatsächlich umgesetzt werden, und deckt frühzeitig Abweichungen auf.

- **Der Berater** analysiert die aktuelle Situation und leitet daraus Anregungen und Empfehlungen ab.
- **Der Organisator** plant die notwendigen Schritte zur Umsetzung einer Aufgabe. Er behält den Überblick und entwickelt Abläufe.

Obwohl das natürlich plakative Etikettierungen sind, helfen sie, sich über Zusammenhänge im Team klar zu werden. So verbindet jeder Mitarbeiter meistens mehrere Ausprägungen in sich. Künstler haben oft auch etwas von einem Entertainer, Führer tragen als Gegenpol Elemente des Machers in sich. Kennt jeder seine Stärken und ist ein Team ausgewogen zusammengesetzt, werden Erfolge leichter erzielt.

Christa Friedli

Gemeinsam bringts mehr

Vernetzung Der Schweizerische Samariterbund bedankt sich dieses Jahr bei seinen Spenderinnen und Spendern mit einem Ratgeber zum Thema «Retten ist Klasse». Bestandteil des Ratgebers ist die Werbung für einen Erste-Hilfe-Koffer aus der Drogerie.



Wie geht man bei einem Notfall vor, wie versorgt man eine Wunde, was ist bei einem Sonnenstich oder einer stumpfen Verletzung zu tun?

Diese Fragen beantwortet die Broschüre «Retten ist Klasse». Die handliche Broschüre im Taschenformat ist vom Schweizerischen Samariterbund konzipiert worden und wird als Dankeschön für die diesjährige Sammelaktion des Samariterbundes an alle Spenderinnen und Spender abgegeben. Damit kommen Sie als Drogistin oder Drogist zum Zug: In der Broschüre wird für den Erste-Hilfe-Koffer «Flawa midi» geworben. Erhältlich in Ihrer Drogerie! Die Sammelaktion, in deren Rahmen auf das Angebot aufmerksam gemacht wird, beginnt am **24. August 2009**.

Schweizerischer Samariterbund

Der Samariterbund fördert den Einsatz von Freiwilligen im Rettungs-, Gesundheits- und Sozialwesen. Insgesamt setzen sich 1200 Samaritervereine in der Schweiz für ein besseres Gesundheitsbewusstsein und die Unfallverhütung ein und bilden die Bevölkerung in Erster Hilfe aus. Die rund 1200 Samaritervereine mit ihren 32000 Aktivmitgliedern in allen Landesteilen bilden die Basis des Schweizerischen Samariterbundes.

Die Samaritervereine organisieren Bevölkerungskurse, betreuen den Sanitätsdienst bei Veranstaltungen, vermitteln Freiwillige an Pflege- und Sozialhilfeeinrichtungen, arbeiten zusammen mit Rettungsdiensten und lokalen Behörden, organisieren lokale Blutspendeaktionen, verleihen Krankenmobilen und engagieren sich in der Jugendarbeit.

Flavia Kunz

So können Sie Zusammenarbeiten

- Gegenseitige Unterstützung beim Verteilen von Kursausschreibungen und Akquirieren von Neukunden.
- Planen von gemeinsamen Aktivitäten (z. B. SOS-Wundpflege, Blutdruckmessen)
- Austausch von Informationsmaterial
- Gemeinsame Auftritte an regionalen Gewerbeausstellungen, Messen oder in Warenhäusern



«Den hol ich mir in der nächsten Drogerie.» Der Erste-Hilfe-Koffer «Flawa midi» wird im Sammlungsratgeber des Samariterbundes empfohlen.

Cette année, l'Alliance suisse des samaritains remercie ses donateurs avec un guide pratique «Sauver, c'est la classe». Les drogueries peuvent profiter de cette action. Pour savoir comment, rendez-vous sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur l'encadré et l'article en français s'affichera automatiquement.

F A C H M E S S E

F Ü R N E U H E I T E N U N D T R E N D S

FREITAG-MONTAG



Bern'09, 21.-24.8.

In 7 Hallen präsentieren Ihnen über 600 Aussteller die Neuheiten, Trends, Überraschungen und Verkaufsschlager für den Detailhandel.

Nur für Facheinkäufer

www.ornaris.ch

Die Offensive gegen das Altern

Anti-Aging Können Sie spontan erklären, was Anti-Aging genau bedeutet? Bravo! Dann wissen Sie vermutlich auch Bescheid über Kalorienrestriktion, Longevity und Anti-Aging-Beratung in der Drogerie. Nein? Nicht weiter schlimm. Hier lesen Sie die theoretischen Einzelheiten mit praktischen Beispielen.



Das biologische Alter vieler Menschen weicht immer mehr vom tatsächlichen chronologischen Alter ab. Die Menschen sind aktiver, vitaler und fühlen sich auch deutlich jünger als früher. Jedoch beim Blick in den Spiegel fallen von Jahr zu Jahr die äusseren Veränderungen stärker ins Auge: Falten im Gesicht, Altersflecken, schlaffes Gewebe, eine Zunahme der Körperbreite und eine Abnahme der Körpergrösse. Die negativen Begleiterscheinungen des Alterns wollen viele nicht widerstandslos hinnehmen. Produkte und Behandlungsarten mit dem Schlagwort «Anti-Aging» aus Kosmetik, Prävention und Medizin, aber auch aus weiteren, unzähligen Bereichen liegen voll im Trend.

Die ursprüngliche Bedeutung des Begriffs Anti-Aging

Wer anscheinend gut leben will, muss jung aussehen. Anti-Aging gilt in diesem Zusammenhang für viele Menschen als ein Wundermittel, um jung zu bleiben und sogar Alterungsprozesse rückgängig zu machen. Im wachsenden Anti-Aging-Markt zeigt sich eine inflationäre Verwendung des Begriffs Anti-Aging. Vergleichbare neu entstandene Begriffe wie *Better Aging*, *Active Aging*, *Good Aging*, *Slow Aging*, *Well Aging*, *Healthy Aging*, *Successful Aging*, *Longevity*, *Vital Aging* (siehe «Anti-Aging-Lexikon» im Kasten «Zum Nachschlagen») verwässern immer mehr das Wesen des Begriffs. So erstaunt es nicht, dass die Meinungen über die Definition und Bedeutung von Anti-Aging bei Medizinern, Medien, Kosmetikunternehmen, im Verkauf und bei den Verbrauchern sehr unterschiedlich sein können.

Roland Klatz und **Robert Goldmann**, die Gründer der Anti-Aging-Bewegung, prägten den Begriff «Anti-Aging» 1992 in den USA. Ihre Definition: «Anti-Aging-Medizin ist eine medizinische Teildisziplin, die auf der Anwendung von fortschrittlichen wissenschaftlichen und medizinischen Technologien beruht, die für die Früherkennung, Prävention, Behandlung und Umkehr von altersbedingten Funktionsstörungen, Behinderungen und Krankheiten eingesetzt werden.»

Allgemeine Kampfansage ans Alter

Der Chirurg Dr. Ronald M. Klatz, einer der Vorkämpfer der Anti-Aging-Medizin, gründete 1992 zudem die American Academy of Anti-Aging Medicine (A4M) und wurde deren Präsident. Ziel der A4M ist es, den Alterungsprozess und damit altersbedingte chronische Erkrankungen aufzuhalten oder zu stoppen. Nicht nur ein normales,

sondern ein erfolgreiches Altern steht im Mittelpunkt: Wichtig hierfür sind die körperliche und geistige Gesundheit und Leistungsfähigkeit. Und für viele auch ein Äusseres, das sich an den Schönheitsidealen der Jugend orientiert. Durch Medikamente, Vitamine, Antioxidanzien, Hormone und einen gesunden Lebensstil soll dies erreicht werden. Ein ähnliches Ziel verfolgt die Swiss Society for Anti-Aging Medicine and Prevention (SSAAMP): «Wir können und wollen das Älterwerden nicht verhindern, sondern möglichst langsam gestalten. Die SSAAMP hat sich zum Ziel gesetzt: den Jahren Leben zu geben, nicht dem Leben Jahre», betont Dr. med. Roland Ballier, Präsident der SSAAMP. Über die drei Bereiche Prävention, kosmetische Chirurgie und Komplementärmedizin soll dieser Vorsatz erreicht werden. Prävention stehe dabei an oberster Stelle. «Ein ethisch vertretbares Anti-Aging ist ohne Prävention undenkbar», so Roland Ballier.

Alterung als gesellschaftliche Abnormität?

Kritiker der Anti-Aging-Medizin sehen das Altern als einen natürlichen Prozess, dem bewusst Krankhaftes zugeschrieben wird. Worüber sich die Kritiker ereifern: Das Al-

tern werde in einer Gesellschaft des Jugendwahns, wo Schönheit und Jugendlichkeit zum Massstab erhoben werden, zur Abnormität. Um die umfassende Bedeutung des Alters besser zu verstehen, müssen wir daher zuerst den Alterungsprozess selbst erfassen: Altern beginnt nicht erst im Verlauf des Lebens, sondern ist ein Prozess vom befruchteten Ei bis zum individuellen Tod. Schon in der Jugend häufen sich Schäden im Körper an, gewissermassen als Nebenprodukt biochemischer Abläufe, die für Entwicklung und Erhalt von Gesundheit und Leben sorgen. Im Verlauf des Lebens kann der Organismus nicht mehr alle entstandenen Schäden reparieren. Erste Alterserscheinungen wie Verlust der Hautelastizität, Muskelschwund und graue Haare nehmen zu, und die Leistungsfähigkeit ab. Zellen, Gewebe und Organsysteme lassen in ihren Funktionen nach und werden anfälliger für Erkrankungen. Es entstehen Gesundheitsprobleme wie Diabetes oder Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Schliesslich entwickeln sich degenerative Alterskrankheiten wie Arteriosklerose, Osteoporose oder Demenz. Diese Erkrankungen sind Begleiterscheinungen und dürfen nicht mit dem Altern selbst gleichgesetzt werden. Die Alterung kann durch ständigen Stress, ungesunden Lebensstil, Rauchen, wenig Bewegung und ungesunde Ernährung weiter beschleunigt werden.

Warum wir älter werden

Was passiert beim Altern? Dank Forschungsarbeit sind viele Körperabläufe bekannt, doch das Geheimnis ewiger Jugend konnte noch nicht gelüftet werden. Thesen über den Alterungsprozess.

Oxidative Belastung

Die These: Besonders aggressive Moleküle, die sogenannten freien Radikale,

spielen eine Schlüsselrolle beim Alterungsprozess. Als oxidative Substanzen greifen sie die Zellstrukturen an.

Die Wirkung: Unser Körper weisst sich durchaus gegen die freien Radikale zu wehren, denn mit der Nahrung nehmen wir «Radikalfänger» auf. Zu diesen Stoffen gehören Mineralien, Spurenelemente und Vitamine (beispielsweise Vitamin E, Vitamin C und Betacarotin). Sie machen die Zellkiller unschädlich und helfen, die Zellen länger zu erhalten. Eine ähnliche antioxidative Wirkung weisen viele sekundäre Pflanzenstoffe auf, von denen es in unserer Nahrung schätzungsweise 30000 gibt. Wenn Sie sich gesund und abwechslungsreich ernähren, lässt sich der vorzeitige Alterungsprozess ganz natürlich hemmen.

Die Möglichkeiten: Es besteht die Möglichkeit der hochdosierten Zufuhr von Antioxidanzien. In der orthomolekularen Medizin wird beispielsweise eine tägliche Menge von 500 bis 3000mg Vitamin C und von 200 bis 600mg Vitamin E empfohlen. Diese Mengen überschreiten die von der Schweizerischen Gesellschaft für Ernährung empfohlenen Tagesdosen für Erwachsene. In wissenschaftlichen Studien hat die Gabe solch hochdosierter antioxidativer Vitamine allerdings meist enttäuscht. Von einer Nutzlosigkeit zu sprechen, scheint jedoch übertrieben. Verschiedene Untersuchungen konnten positive Effekte nachweisen.

Wichtig: Eine Überdosis kann bei Risikogruppen gesundheitsschädigend wirken.

Hormon-Kick

Die These: Diese Alterungstheorie macht Hormone für den Alterungsprozess verantwortlich. Nicht weil wir altern, sinken die Hormonspiegel, sondern weil die Hormonspiegel sinken, altern wir.

Die Wirkung: Dass die Hormone in fortschreitendem Alter absinken, ist seit ▶

Zum Nachschlagen

- Astride Stuckelberger et al.: TA-SWISS-Studie «**Anti-Aging Medizin: Mythos und Chancen**», 2008, www.ta-swiss.ch
- Bernd Kleine-Gunk: «**Anti-Aging-Medizin – Hoffnung oder Humbug?**», Deutsches Ärzteblatt 104, 28–29, 16. Juli 2007
- Hanno Rauterberg: «**Was ist Schönheit?**», in «Die Zeit» vom 2. April 2009
- Wolfgang Kallabis und Angelika Kastner: «**Das Anti-Aging Lexikon – Alles Wissenswerte von A bis Z**», Herbig, 2007, ISBN 978-3-7766-2542-4

Offensive contre les outrages du temps

Le vieillissement biologique est de plus en plus décalé par rapport au vieillissement chronologique. Les gens restent plus longtemps actifs et toniques qu'avant et se sentent aussi plus jeunes. Néanmoins, face au miroir, les changements physiologiques se précisent d'année en année: les rides sur le visage, les taches pigmentaires sur les mains, les tissus qui ramollissent sous les bras, le poids qui augmente, la taille qui diminue. La plupart des gens refusent d'accepter simplement ces détails physiques négatifs propres au vieillissement. Les produits et les traitements dits «anti-âge» issus de la cosmétique, de la médecine et de moult autres secteurs ont donc le vent en poupe.

Il semblerait que pour bien vivre, il faille conserver l'apparence de la jeunesse. Dans ce contexte, le terme d'anti-âge correspond à une panacée universelle pour rester jeune et retarder le processus de vieillissement. Le marché croissant des produits contre le vieillissement use et abuse du terme anti-âge. Les nouveaux termes, comme *Better Aging*, *Active Aging*, *Good Aging*, *Slow Aging*, *Well Aging*, *Healthy Aging*, *Successful Aging*, *Longevity*, *Vital Aging* délaient peu à peu l'essence même du terme initial. On ne s'étonnera donc pas que médecins, médias, entreprises de cosmétiques, vendeurs et consommateurs n'aient pas tous la même définition d'anti-âge.

Un long processus

Les opposants à la médecine anti-âge considèrent que le vieillissement est un processus naturel que l'on pathologise sciemment. Ils n'acceptent pas que le vieillissement soit considéré comme une anomalie dans notre société qui porte la jeunesse et la beauté aux nues. Pour mieux comprendre la signification globale du vieillissement, il faut d'abord comprendre en quoi consiste ce processus. Le vieillissement ne commence pas au milieu de la vie mais c'est un processus ▶

Langem bekannt. Am deutlichsten zeigt sich dieser Effekt bei den weiblichen Östrogenen. Beim alternden Mann lässt sich ein teilweises Absinken der Androgenspiegel nachweisen. Nicht nur die Geschlechtshormone werden altersbedingt weniger. Auch die Konzentration des Nebennierenrindenhormons DHEA, des Zirbeldrüsenhormons Melatonin und des Hypophysenvorderlappenhormons Somatotropin nehmen im Alter ab. Durch Hormontherapie kann das Defizit ausgeglichen werden. Jahrelang wurde diese bei Frauen propagiert, um Wechseljahresbeschwerden zu lindern und altersbedingten Krankheiten vorzubeugen. Doch das erhöhte Risiko, durch die Hormoneinnahme an Brustkrebs zu erkranken, erschütterte das Vertrauen in die Hormontherapie. Noch kritischer wird die Hormontherapie beim Mann beurteilt.

Die Möglichkeiten: Hormonpräparate werden zum Teil illegal im Internet angeboten. Das Schweizerische Heilmittelinstitut Swissmedic rät dringend ab. Unerwünschte Nebenwirkungen können bereits bei geringfügiger Fehldosierung auftreten. Raten Sie Ihrer Kundschaft, das Nutzen-Risiko-Verhältnis einer Hormontherapie genau abzuwägen und sich von einer ärztlichen Fachperson zu beraten. Weisen Sie auf die komplementärmedizinischen Alternativen zur Hormontherapie hin.

Jung durch Askese

Die These: In den 30er-Jahren wurde an Laborratten nachweisen, dass eine strikte Diät – um ganze dreissig Prozent Kalorienreduktion – die Lebenszeit der Labortiere verdoppelte. Die Versuche sind seitdem vom Einzeller bis zum Primaten immer wieder neu durchgeführt und bestätigt worden.

Die Wirkung beim Menschen nachzuweisen, ist natürlich schwierig. Allerdings ist nicht anzunehmen, dass der Prozess, der bei allen anderen Spezies nachgewiesen werden konnte, ausgerechnet beim Menschen ungültig sein sollte. Ein Hinweis könnte sein, dass Menschen, die über hundert Jahre alt werden, selten sehr dick sind. Das Problem dieser Form der Verjüngungskur ist die Umsetzung. Den meisten Menschen fällt es schon schwer, das Normalgewicht zu halten, da ist lebenslange Askese einfach keine Option.

Die Möglichkeiten: Grosse Hoffnung legt die Pharmaindustrie deshalb in neue Medikamente. Sie täuschen dem Körper eine Kalorienreduktion vor und lösen die entsprechenden molekularbiologischen Mechanismen aus.

Unsterbliche Zellen

Die These: Jede Zelle hat eine spezifische Lebensdauer (= Hayflick-Grenze), die auf einer von der Evolution festgelegten Teilungsfähigkeit beruht. Ab der ers-

ten Zellteilung der befruchteten Eizelle können sich menschliche Zellen etwa fünfzigmal teilen, bevor sie altern und sterben.

Die Wirkung: Die Zellteilung ist begrenzt, weil sich bei jeder Teilung die Telomere (DNA-Abschnitte an den Chromosomenenden) verkürzen. Da die Telomere Sequenzen nicht codierender Gene (also keine eigentlichen Genstrukturen) enthalten, passiert bei dieser Verkürzung nichts. Sind sie aber nach rund fünfzig Zellteilungen aufgebraucht, werden codierende Gene abgebaut. Und jetzt wird es interessant: In gewissen Zellverbänden wie Ei- und Samenzellen existiert ein Enzym (Telomerase), das die Telomere teilweise wieder verlängert. Zellen, die über dieses Enzym verfügen, sind potenziell unsterblich. Nicht verwunderlich, dass über neunzig Prozent aller menschlichen Tumorzellen relativ viel Telomerase enthalten.

Die Möglichkeiten: Telomerase zählt in der Pharmaindustrie zu den Stoffen, die möglicherweise «ewige Jugend» versprechen.

Verschleiss des Immunsystems

Die These: Das Immunsystem nutzt sich mit den Jahren ab. Die Abwehrzellen sind weniger aktiv. Die Immunabwehr ist geschwächt und der Körper anfällig für ernsthafte Krankheiten.

Die Wirkung: Beim Verschleiss des Immunsystems wird der Körper anfälliger für Infektionen. Das Immunsystem kann alte, funktionslose oder sogar entartete, sich unkontrolliert vermehrende (Krebs-)Zellen nicht mehr erkennen und gezielt vernichten, obwohl gerade dies zu seinen überlebenswichtigen Aufgaben zählt.

Die Möglichkeiten: Das Immunsystem lässt sich trainieren. Empfehlen Sie Ihrer Kundschaft Naturheilmittel, die das Immunsystem stärken.

Was bringt die Zukunft?

Auf Klassentreffen lässt sich die Tatsache, dass Menschen unterschiedlich schnell altern, unschwer erkennen. Das macht Hoffnung, dass die Qualität des Alterungsprozesses nicht schicksalhaft ist. Und stellt gleichzeitig eine Schwierigkeit dar: Anti-Aging-Medizin, die eine Prävention gegen altersbedingte Krankheiten anstrebt, muss sich mit unterschiedlichen



Gesunde Ernährung und Spass: Prävention ist das A und O wenn es ums Älter werden geht.

Alterungsprozessen auseinandersetzen. In Zukunft sollen altersbedingte Schäden mit medizinischen oder kosmetischen Eingriffen so weit wie möglich repariert werden. Ist der Prozess des Alterns nicht mehr aufzuhalten, könnten technische Hilfsmittel (wie beispielsweise über Nervenimpulse gesteuerte Prothesen) zum Einsatz. Eine spannende Entwicklung spielt sich in der Stammzellforschung beziehungsweise der regenerativen Medizin ab. Die sogenannten induzierten pluripotenten Stammzellen (iPS) sind künstlich verjüngte Zellen, die das Potenzial haben sollen, sich in jegliches Gewebe zu entwickeln. Herzinfarktpatienten, Querschnittsgelähmten und Alzheimerkranken könnte so eines Tages geholfen werden. Bei ihren Leiden stirbt Gewebe ab, das womöglich aus reprogrammierten iPS nachgezüchtet werden könnte. Auch die genetische Diagnostik wird eine Möglichkeit sein, jedem Einzelnen seine individuelle Krankheitsdisposition für altersassoziierte Erkrankungen zu ermitteln. Ein persönliches Präventionsprogramm basierend auf Pharmakogenetik und Pharmakogenomik soll dann Krankheitsrisiken minimieren.

Letztlich doch zurück zur Natur?

Kritiker glauben, dass die Erwartungen an die chemische Synthese der neuen wissenschaftlichen Disziplinen zu hoch geschraubt werden. Dr. Beat Meier, Dozent für Phytotherapie am Institut für Biotechnologie in Wädenswil, erkennt einen Trend hin zu Wirkstoffen biologischen Ur-

sprungs: «Die Natur und insbesondere die Arzneipflanzen haben die Medikamente der Zukunft schon parat – sie müssen nur wiederentdeckt werden.» Bisher wurden zwischen 1,7 und 1,8 Millionen Arten von Pflanzen und Tieren beschrieben. Schätzungsweise zwischen drei und dreissig Millionen Arten warten noch auf ihre Entdeckung. Um diese zu finden, reisen Forscher rund um den Globus. Nicht nur die Artenvielfalt des Regenwaldes, die Tiefen des Meeres, sondern auch karge Polareislandschaften sind dabei von Interesse. Unter anderem hoffen Biologen, nützliche Stoffe aus Meereisbakterien gewinnen zu können. Diese müssen extreme Kälte und Wasser mit einem hohen Salzgehalt standhalten. Diese Stoffe will sich die Arzneimittelforschung auch im Bereich Anti-Aging zunutze machen. Die Aussichten auf eine erfolgreiche Vermarktung von zukünftigen Strategien zur Altersprävention sind golden: Der Anteil der Älteren in unserer Gesellschaft wird weiter zunehmen. Durch diese Entwicklung wird die Anti-Aging-Medizin an Bedeutung gewinnen.

Dr. Wolfgang Kallabis*
Nadja Mühlemann

* Dr. Wolfgang Kallabis ist Facharzt für Gynäkologie und Geburtshilfe und führt eine Praxis in Therachern (BE). Seit Jahren beschäftigt er sich mit dem Thema Anti-Aging- und Präventivmedizin. Er ist Autor des Titels «Das Anti-Aging Lexikon – Alles Wissenswerte von A bis Z», Herbig, 2007, ISBN 978-3-7766-2542-4.

Weitere Informationen

- «Fakten, Theorien und Thesen: Warum wir älter werden» www.vitagate24.ch/antiage_ursachen.aspx
- «Medizin der Zukunft: Massgeschneiderte Medikamente und neue wissenschaftliche Disziplinen» www.vitagate24.ch/arzneimittel_zukunft_gentherapie.aspx
- Antioxidanzien: Die neuen Faltenglätter aus dem Labor www.vitagate24.ch/antioxidanzien_haut.aspx

continu qui débute dans l'ovule fécondé et s'achève par la mort. Le corps subit déjà des détériorations pendant l'enfance, notamment par l'action des produits issus de réactions biochimiques indispensables au développement et à la santé. Au fil du temps, l'organisme ne réussit plus à réparer tous ces dégâts. Les premiers signes du vieillissement apparaissent alors: perte d'élasticité de la peau, fonte des muscles, cheveux qui deviennent gris, diminution des performances. Les cellules, les tissus et les organes ne remplissent plus leurs fonctions correctement et deviennent plus sensibles aux maladies. Conséquence: apparition de problèmes de santé comme le diabète ou les maladies cardio-vasculaires. Finalement, ce sont les maladies dégénératives, comme l'artériosclérose, l'ostéoporose ou encore la démence qui peuvent survenir. Mais ces maladies sont des effets secondaires et non des synonymes de vieillesse. Le stress, un style de vie inadapté, le tabagisme, la sédentarité et une mauvaise alimentation peuvent encore accélérer le processus de vieillissement.

Certaines cellules seraient-elles immortelles? Quels sont les effets du stress oxydatif? L'ascèse serait-elle une cure de jouvence? Quel est le rôle des hormones dans le vieillissement? Et si les réponses étaient tout simplement dans la nature? Pour le savoir, rendez-vous sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur la colonne et l'article en français s'affichera automatiquement.

Reisen ohne Durchfall

Reisemedizin Der Hygienestandard ist in der Schweiz so hoch wie fast nirgendwo auf der Welt. Kein Wunder, wird je nach Destination jeder zweite Reisende mit Diarrhö konfrontiert. Es gilt vorzusorgen und im Falle des Falles richtig zu reagieren.



Bei einer Reisediarrhö gerät die Darmflora aus dem Gleichgewicht. Dadurch wird die Resorption von Wasser und Mineralien gestört, die Sekretion erhöht und die Peristaltik angeregt. Vor allem der Wasser- und Elektrolytverlust schwächt die Betroffenen, die oft nicht nur über Bauchkrämpfe, sondern auch über Nieren-, Kopf-, Gelenk- und Muskelschmerzen klagen. Hinzu kommen teilweise Erbrechen und Fieber. Wann ein Arztbesuch erforderlich ist und wann die Diarrhö gut selbst behandelt werden kann, ist als Drogist/-in elementar zu wissen. Wird doch häufig vor der Reise nach Beratung gefragt.

Wenn die Hygiene zu wünschen lässt

Für fachgerechte Wasserreinigung und Fäkalentsorgung gibt es vielerorts keine Standards. «Der Sauberkeitslevel der Schweiz ist sehr hoch und wird als selbst-

Gut zu wissen

Bereiten Sie sich auf die Fragen Ihrer Kunden vor: **Reiseerkrankungen** stehen auch im **Drogistenstern** vom Juli/August im Zentrum.

verständlich angesehen. Genau da liegt die Schwierigkeit», sagt **Danielle Gyurech**, Reisemedizinerin an der Travel Clinic Zürich. Nord- und Zentraleuropa verfügen teilweise über annähernd hohe Standards, doch bereits im Süden und Osten Europas gibt es grosse Unterschiede. Eine besondere Herausforderung sind Länder in den Tropen und Ländern, in denen über grosse Flächen hinweg Armut herrscht.

«Viele Reisende beschäftigen sich zu wenig mit dem Hintergrund des Landes und bereiten sich kaum bis gar nicht vor», stellt Gyurech oft fest. Blauäugig in die Ferne zu reisen, bewährt sich in der Regel aber nicht: Gyurech empfiehlt vor einer Reise unbedingt, die Impfungen zu überprüfen. Und bereits von zu Hause eine gut durchdachte Reiseapotheke mitzunehmen.

In der Drogerie ist es ratsam, die Kundenschaft nach der Reisedestination, dem Reisestil, der Reisedauer etc. zu fragen und darauf abgestimmt zu beraten. Hilfreich dabei kann eine Internetseite für Reisemedizin wie www.safetravel.ch sein. Wer die Beratung ausbauen möchte, kann sich auch bei kostenpflichtigen Anbietern anmelden (z. B. Tropimed, Vitaserv). Hier gibt es die Möglichkeit, auf die Reiserou-

te der Kunden abgestimmt ein persönliches Reisedossier mit Gesundheits- und Verhaltensratschlägen und Merkblättern zusammenzustellen. Eine kompetente reisemedizinische Beratung durch eine erfahrene Reisemedizinerin oder einen Reisemediziner kann dadurch – je nach Destination, Situation und Reiseplänen des Reisenden – jedoch nicht ersetzt werden.

Darmflora nicht mehr heimisch

Die Schleimhautoberfläche des circa drei Meter langen Dünndarms wird dank Falten, Zotten und Mikrovilli stark vergrößert und kann so über 120 Quadratmeter betragen. Die Dünndarmzotten bestehen jeweils aus einem Bindegewebegeüst, einem Blutkapillarnetz und einem zentralen Lymphgefäss, das Epithel aus Saumzellen (Enterozyten) und schleimbildenden Becherzellen. Die Enterozyten stehen im Dienste der Resorption und sind mit vielen Mikrovilli versehen.

Die Darmflora, die aus rund 2000 verschiedenen Mikroorganismen, die sich gegenseitig im Gleichgewicht halten, besteht, befindet sich hauptsächlich im Dickdarm. Bereits ein Umgebungswechsel kann die empfindliche Darmflora, weil sich das gastrointestinale Keimspektrum

verändert, durcheinanderbringen. Die Folge kann während einiger Tage eine angelegte Verdauung oder gar Durchfall sein. In achtzig Prozent der Fälle sind aber Bakterien für die eigentliche Reisediarrhö verantwortlich. Davon sind bei etwa der Hälfte der bakteriellen Magen-Darm-Infekte Enterotoxin bildende *Escherichia coli* im Spiel. Über Fäkalien Spuren in der Nahrung oder im Wasser geraten die Bakterien in den menschlichen Darm. Meistens leiden die Betroffenen zwei bis zehn Tage nach der Ansteckung an Durchfall, oft in Kombination mit Übelkeit, Erbrechen oder weiteren Begleitbeschwerden.

Neben Bakterien können diverse Viren wie die Noroviren oder Parasiten Durchfall auslösen. Bekannt dabei ist vor allem die in zahlreichen Ländern weitverbreitete *Giardia lamblia*, ein einzelliges Geisseltierchen, das unbehandelt im Darm chronische Entzündungen verursachen und die Fettverdauung stören kann. Würmer und Pilze sind hingegen nur sehr selten Verursacher von Reisediarrhö.

Gelegentlich bekommen Reisende erst nach ihrem Urlaub Durchfall. Dies könnte ein Hinweis auf Parasiten sein und sollte deshalb ärztlich untersucht werden.

Das Verhalten ist ausschlaggebend

«Wer sich diszipliniert und vorsichtig verhält, bekommt in der Regel keinen Reisedurchfall», ist Reisemedizinerin Gyurech überzeugt. Die einzige Ausnahme bilden Reisen in sehr arme Gegenden. Da achtzig Prozent der Reisedurchfälle bakteriell bedingt sind, könnten diese dank einer prophylaktischen Einnahme von Antibiotika verhindert werden. Empfohlen wird dies aber nur in Ausnahmefällen: beispielsweise wenn die Erkrankung der betroffenen Person zu grösseren Problemen führen könnte, dazu gehört ein wichtiger Politiker, der verschiedene Flüchtlingslager, in denen zahlreiche Krankheiten kur-

sieren, besucht, oder Personen mit Erkrankungen oder Operationen, die eine Immunsuppression erhalten.

Für alle anderen gilt: Der sicherste Schutz vor Reisedurchfall bietet nach wie vor die Regel «Cook it, boil it, peel it or forget it». Es gilt also, rohe Früchte und Gemüse immer zu schälen, am besten gar selber. Gemüse und Früchte im gekochten Zustand sind – falls sie nicht bereits über längere Zeit lauwarm gehalten wurden – kein Problem. Beim Zähneputzen empfiehlt es sich, Mineral- statt Hahnenwasser zu verwenden, Eiswürfel konsequent zu meiden sowie auf rohes Fleisch, rohen Fisch, Weichkäse und selbst gemachte Glaces zu verzichten. Die Hände vor dem Essen immer mit Seife waschen, und öffentliche Handtücher vermeiden. Eine sehr sinnvolle Massnahme ist die konsequente Wasserreinigung. Dazu gehören Tabletten und Flüssigkeiten, die dem Wasser beigemischt werden, aber auch Filtersysteme, die zu sauberem Wasser verhelfen. Desinfektionsmittel für Toiletten und dergleichen sind laut Gyurech ein Tropfen auf den heissen Stein, doch schaden tun sie sicherlich nicht. Diese Massnahmen gelten nicht nur in einfachen, sondern auch in teuren Hotels und Restaurants.

Daneben gibt es die Möglichkeit, die Darmflora vorab mit «gesunden Bakterien» zu stärken, doch kann eine Veränderung des Keimspektrums dadurch nicht verhindert werden, und eine massgebliche Wirkung im Sinne einer Prophylaxe ist umstritten.

Zahlreiche Therapiemöglichkeiten

Kommt es trotz aller Vorsicht zu einer Reisediarrhö, gilt es vor allem, den Flüssigkeitsverlust im Auge zu behalten. Viel trinken, heisst jetzt die Devise. Insgesamt mindestens 2,5 bis 3 Liter pro Tag. Aber nicht alles auf einmal, sondern immer wieder ein bisschen. Und am besten Flüssigkeit aus einer versiegelten Flasche oder Tetrapacks, um die Hygiene zu garantieren. Kinder unter zwei Jahren sollten laut der Travel Clinic nach jedem flüssigen Stuhlgang ¼ bis ½ Tasse, Kinder von zwei bis zehn Jahren eine Tasse Flüssigkeit schlückchenweise trinken – bevorzugt eine Elektrolytlösung. Milch, Kaffee, Eier, Alkohol und Schwerverdauliches ▶

Voyager sans diarrhée

Dans notre pays, le niveau d'hygiène est plus élevé que presque partout ailleurs. Pas étonnant dès lors que, selon les destinations, un touriste sur deux souffre de diarrhée du voyageur.

La diarrhée du voyageur, aussi appelée turista, se traduit par une perturbation de la flore intestinale. La réabsorption d'eau et de sels minéraux devient alors insuffisante, les sécrétions augmentent et le péristaltisme s'accroît. En raison des pertes en eau et en électrolytes les personnes concernées sont généralement affaiblies et souffrent de maux de ventre accompagnés souvent de douleurs aux reins, de maux de tête et de douleurs articulaires et musculaires. Des symptômes qui s'accompagnent parfois aussi de vomissements et de fièvre. Un droguiste doit absolument savoir distinguer les cas qui requièrent une consultation médicale de ceux où un autotraitement est suffisant. Les clients sont en effet nombreux à demander conseil avant un voyage. Dans 80 % des cas, la diarrhée du voyageur est cependant due à des bactéries. Une fois sur deux, les gastro-entérites sont provoquées par des colibacilles, ou *Escherichia coli*, véhiculés par des aliments ou de l'eau contaminée. Outre les bactéries, la diarrhée peut aussi être provoquée par divers virus, comme les norovirus, ou par des parasites.

Pour en savoir plus sur la **prévention**, le **traitement** et les **symptômes** de la **tourista**, rendez-vous sur d-inside.drogoserver.ch/inside.pdf – cliquez ensuite sur l'encadré et l'article en français s'affichera automatiquement.

gehören jetzt nicht auf den Speiseplan. Gut eignet sich eine leichte und fettarme Kost, also leicht verdauliche Kohlenhydrate wie Bananen, Haferschleim, Reis, Kartoffeln, Karottensuppe und geraffelte Äpfel. Unterstützende Mittel sind Hefe- und Bakterienpräparate, die helfen, die natürliche Darmflora wieder ins Gleichgewicht zu bringen. Die Bakterienpräparate, beispielsweise mit *Lactobacillus acidophilus* oder *Bifidobacterium infantis*, sind sehr hitzeempfindlich und sollten deshalb gekühlt gelagert und nicht heissen Getränken beigemischt werden. Darüber hinaus sollten sie nicht gleichzeitig mit einem Antibiotikum eingenommen werden (Intervall von ca. zwei Stunden empfohlen). Die Hefepreparate mit *Saccharomyces boulardii* sind weniger hitzeempfindlich, sollten aber nicht über 50 Grad Celsius heissen oder eiskalten Speisen und Getränken beigemischt werden. Aktivkohle wirkt stark adsorbierend. Sie sollte auf leeren Magen und mit viel Flüssigkeit eingenommen werden. Der Abstand von zwei Stunden zur Einnahme von weiteren Medikamenten sollte auch hier, da die Wirkung beeinträchtigt werden könnte, berücksichtigt werden.

Teilweise und vor allem bei Kindern helfen schleimhautschützende Quellstoffe wie Pektin. Im Weiteren unterstützen gerbstoffreiche Tees und Tinkturen mit Blutwurz (Tormentill, *Potentilla erecta*) oder auch Heidelbeeren (*Myrtilli fructus*) als Tee oder gekaut die Behandlung.

Der Spagyrikspezialist **Marco Schläpfer**, Inhaber der Drogerien Schläpfer in Pontresina und Silvaplana (GR) empfiehlt bei akutem Durchfall mit Übelkeitsgefühlen eine spagyrische Mischung mit Okouba-

ka, *Nux vomica*, *Colocynthis*, Propolis und Pulsatilla. Alle zehn Minuten drei Sprühstösse. Homöopathische Komplexmittel stehen dem Drogisten ebenfalls zur Verfügung sowie Einzelmittel, darunter Okoubaka. Auch in der Mineralstofftherapie nach Schüssler stehen Salze zur Verfügung. So Natrium chloratum Nr. 8 bei «wässrig-schleimigem, unhaltbarem Durchfall». Und nicht zu vergessen sind die fixfertigen oder selbst gemachten Elektrolytlösungen.

Aufbauphase nötig

«Ist der Allgemeinzustand gut und sind die Beschwerden nicht allzu ausgeprägt, kann – je nach Situation – bei Reisedurchfall gut ein bis drei Tage zugewartet und symptomatisch behandelt werden, ohne dass eine Arztkonsultation nötig ist», meint Danièle Gyurech. Leidet jemand länger als drei Tage an Durchfall, allerspätstens am fünften Tag, oder sind heftige oder wichtige Begleitsymptome vorhanden, sollte am besten ein Reisemediziner aufgesucht werden (siehe Checkliste).

Checkliste

Selbstmedikation	Arzt
Guter Allgemeinzustand	Schlechter Allgemeinzustand, deutliches Krankheitsgefühl
Bis zu drei bis fünf Tage Durchfall	Mehr als drei bis fünf Tage Durchfall
Ohne Begleitsymptome	Mit Begleitsymptomen, wie Bauchkrämpfe, Kopf- und Gliederschmerzen
Kein oder ein Tag mässiges Fieber	Fieber ist hoch und dauert länger als einen Tag
Stuhl ist wässrig-breiig	Stuhl ist mit Blut und Schleim vermischt
Bis zu zehn Stuhlgänge pro Tag	Mehr als zehn Stuhlgänge pro Tag
Übelkeit oder leichtes Erbrechen	Starkes Erbrechen

Allgemein gilt: Allgemeinzustand gut beobachten. Bei Kindern und Älteren lieber einmal mehr zum Arzt.

Gyurech empfiehlt, Medikamente mit Loperamid (Liste C) nur im Notfall einzunehmen. Etwa wenn eine längere Busfahrt oder ein Flug anstehe oder der Flüssigkeitsverlust sehr hoch ist, maximal aber zwei Tage. Dies, weil der Wirkstoff die Ursache nicht behandle, sondern nur den Durchfall als Motilitätshemmer stoppe. Ansonsten appelliert sie an den gesunden Menschenverstand.

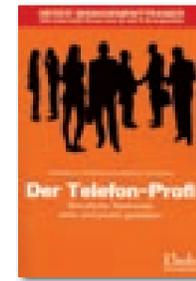
Sandra Hallauer

Elektrolytlösung selbst gemacht

Ein Liter sauberes Trinkwasser, acht Teelöffel Zucker, ein Teelöffel Salz, etwas Fruchtsaft (vorzugsweise aus Flasche oder Tetrapack) und falls vorhanden ¾ Teelöffel Backpulver.
Oder: 1/3 Schwarztee, 1/3 Mineralwasser, 1/3 Orangensaft, eine Prise Salz, ein Teelöffel Zucker oder Honig (Fanconi-Trank).

Erreger	woher	Symptom
Bakterien Escherichia coli, Salmonellen, Shigellen, Yersinien, Campylobacter	Fäkalspuren in Nahrung und Trinkwasser sowie unsachgemäss aufgetautes Geflügel, rohe Eier	2–10 Tage nach Ansteckung: Durchfall, oft kombiniert mit Erbrechen, Fieber, sehr heftiger Durchfall, manchmal mit hohem Fieber, Bauchkrämpfe
Viren Norovirus	Vor allem auf Kreuzfahrten	2–3 Tage Erbrechen und Durchfall
Parasiten Giardia lamblia	Unsauberes Essen und Trinken	Durchfall, gestörte Fettverdauung, nicht behandelt: chronische Entzündung
Amöben Entamoeba histolytica		Blutige, schwere Durchfälle, unbehandelt: Abszess

Mehr Wissen En savoir plus



Aktiv telefonieren

Professionelle Kundentelefonate erfordern eine ehrliche, serviceorientierte Einstellung. Die nämlich hört der Gesprächspartner – durch Ihre Stimme, durch Ihre Ausdrucksweise. Entscheidend ist nicht allein was, sondern wie es gesagt wird. Schon der erste Kontakt am Telefon kann daher ausschlaggebend sein für Erfolg und Ansehen eines Unternehmens. Professionell telefonieren heisst nicht routiniert und

aalglatt zu kommunizieren. Vielmehr heisst es: kundenorientiert zu sein – also aufmerksam zuzuhören und sich klar auszudrücken. Denn geben Sie beim telefonischen (Erst-)Kontakt eine gute Figur ab, ist das bereits die halbe Miete.

«Der Telefon-Profi» ist ein Praxis-Leitfaden, der Sie darin unterstützt, professionell zu telefonieren und Kundentelefonate erfolgreich zu gestalten.

Gabriele Cerwinka, Gabriele Schranz:
«Der Telefon-Profi»
Linde Verlag, 2009
ISBN 978-3-7093-0212-5
ca. Fr. 29.–



Korrespondenz ganz einfach

Sie müssen einen Brief schreiben, aber wissen nicht wie? Dieses Handbuch bietet zahlreiche Musterbriefe für den geschäftlichen und den privaten Bereich. Die Briefe sind alphabetisch nach Bereichen gegliedert von «Absagen»

über Entschuldigungen und Reklamationen bis hin zum «Zwischenbescheid». Das Buch enthält viele praktische Tipps zu Abkürzungen, Anreden, Briefanfang, Seitengestaltung oder Versendungsvermerk. Ein Standardhandbuch für jeden Haushalt und jedes Büro.

Claudia Hovermann, Eike Hovermann:
«Das grosse Buch der Musterbriefe»
Humboldt Verlag, 2008
ISBN 978-3-89994-219-4
ca. Fr. 25.–

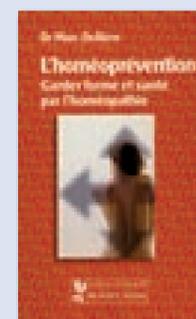


Pour se préparer

Vous venez de recevoir votre diplôme ou souhaitez trouver un nouvel emploi. Au programme donc, lettres de candidature, élaboration d'un CV et entretiens d'embauche. Pour bien vous préparer, vous pouvez plonger dans ce petit ouvrage bourré de conseils utiles. Son objectif: recenser les principales questions posées par

les recruteurs afin de vous éviter toute situation embarrassante. Il va sans dire qu'à l'inverse ce guide peut aussi inspirer les droguistes qui cherchent à embaucher un nouveau collaborateur: ces questions pertinentes vous permettront peut-être de décrocher la perle rare. La personne qui s'intégrera au mieux dans votre équipe (pour cela, voir nos conseils page 21).

Frédéric de Monicault, Olivier Ravard:
«100 questions posées à l'entretien d'embauche»
Jeunes Editions/Studyrama, 2005
ISBN 2-84472-422-1
Fr. 21.80



Forme et santé

Dans la *Tribune du droguiste*, nous présentons à vos clients quatre thérapies «ressuscitées». S'ils sont curieux, vous pouvez également leur conseiller cet ouvrage, consacré lui à l'homéoprévention. L'auteur commence par une présentation de l'homéopathie, de ses grilles d'analyse et des théra-

pies satellites comme la gemmothérapie ou l'oligothérapie. Il entre ensuite dans le vif du sujet pour présenter les principaux domaines d'application de l'homéoprévention et montrer comment elle peut nous aider au quotidien: prévention des allergies, gestion du stress, traitement des céphalées ou des insomnies, etc.

Dr Marc Dellière:
«Homéoprévention»,
Robert Jauze, 2004
ISBN 2-86214-058-9
Fr. 50.20

Psst, der After juckt

Hämorrhoiden Kaum eine Verkaufshandlung läuft so stillschweigend ab wie jene eines Hämorrhoiden-Produktes. Damit ist dem Kunden allerdings nicht geholfen. Will er das Leiden loswerden, muss er die Ursachen beheben und braucht die entsprechende Beratung.



«Hoffentlich fragt er nichts», schießt es der Drogistin beim Verkauf einer Hämorrhoidensalbe durch den Kopf. Weder sie noch der Kunde sprechen gerne an der Öffentlichkeit über anale Beschwerden oder hämorrhoidale Schmerzen. Die Beratung wird umso peinlicher, wenn die Fachperson zaudert und die Dinge nicht beim Namen nennt. Tritt die Drogistin klar und fachlich auf, verläuft das Gespräch ruhig und seriös. Immerhin kennt jede zweite Person über fünfzig Jahren das unangenehme Gefühl, wenn die Afterregion juckt, brennt, nässt oder gar blutet. In schweren Fällen können Hämorrhoidalleiden zu starken Schwellungen, Schmerzen und Verhärtungen bis hin zur Stuhlinkontinenz führen. Die Aussage «Ich habe Hämorrhoiden» ist allerdings nicht ganz korrekt. Denn Hämorrhoiden haben wir alle. Sie sind keine Krankheit, sondern gehören zur anatomischen Grundstruktur des Afters. Die äusseren Hämorrhoiden

befinden sich beim After und sind bedeckt mit einer empfindlichen Hautschicht. Die inneren Hämorrhoiden sind Schwellkörper, die den Enddarm umkreisen. Sie sorgen für den Feinverschluss des Afters und können zwischen Winden und Stuhl unterscheiden. Die Schwellkörper sind durchzogen mit einem dichten Netz aus Arterien und Venen. In der Verschlussphase füllen sie sich prall mit Blut. Während des Stuhlgangs schrumpfen sie, damit der Stuhl austreten kann. Die Hämorrhoiden sind oberhalb des Schliessmuskels befestigt. Wird diese «Aufhängung» beschädigt, rutscht die Schleimhaut mit den Schwellkörpern nach unten. Das führt zu einer Abflussbehinderung des Blutes und damit zu einer krankhaften Vergrösserung der natürlichen hämorrhoidalen Schwellkörper. Je nach Schweregrad wird das Hämorrhoidalleiden in vier Stadien (siehe Grafiken) eingeteilt:

Grad 1: Die Patienten haben keine Schmerzen. Gelegentlich finden sich hellrote Blutauflagerungen auf dem Stuhl, manchmal juckt der After (Pruritus ani).

Grad 2: Grössere Knoten fallen bei der Stuhlentleerung durch Pressen vor (Prolaps) und schmerzen. Nach dem Stuhlgang schieben sich die Knoten wieder von alleine in den Anus zurück. Dieses Stadium ruft durch begleitende Ent-

zündungserscheinungen Beschwerden wie Brennen, Nässen, Hitzegefühl oder auch geringe Blutspuren im Stuhl hervor. **Grad 3:** Verlagerung und Zerstörung der Halterung. Der Prolaps bildet sich nicht mehr alleine zurück, er lässt sich aber manuell verschieben. Entzündungen, ödematöse Schwellung, starke Schmerzen bei und nach dem Stuhlgang und im Sitzen, sowie quälender Juckreiz und Schleimabsonderungen kommen hinzu.

Grad 4: In diesem Stadium sind die ständig vorgefallenen Hämorrhoiden eingeklemmt und lassen sich nicht mehr in den Analkanal zurückschieben. Das führt zu heftigsten Schmerzen.

Folge der Evolution

Würden wir noch auf allen vieren in der Höhle sitzen, wären Hämorrhoiden kein Thema. Der aufrechte Gang des Menschen erhöht den Druck auf die im Mastdarm und um den After verlaufenden Venen. Daran lässt sich natürlich nichts ändern. Im Laufe des Lebens wird das Bindegewebe lockerer. Zudem erhöhen übermässiges Pressen, lange Sitzungen auf der Toilette, Extremsport oder die Schwangerschaft den Druck auf die Hämorrhoiden. Was auch immer die einzelne Ursache ist: Alle Faktoren sorgen für eine Überdehnung des Gewebes, das ei-

gentlich die Blutgefässe stützen sollte. Beim Pressen während des Stuhlgangs lösen sich die Schwellkörper aus ihrer Verankerung und rutschen in Richtung After. So weit soll es aber nicht kommen. Wenn die Betroffenen ihre Verdauung in Schwung bringen und neben der lokalen Behandlung auch an der Lebensweise etwas verändern, können sie Bindegewebe und Verdauung fit halten. Nicht selten machen die Betroffenen bereits sehr vieles richtig. In Form von Merkblättern oder diskreten Fragen, die den Kunden zum Denken anregen, können allfällige Verhaltensfehler geklärt werden:

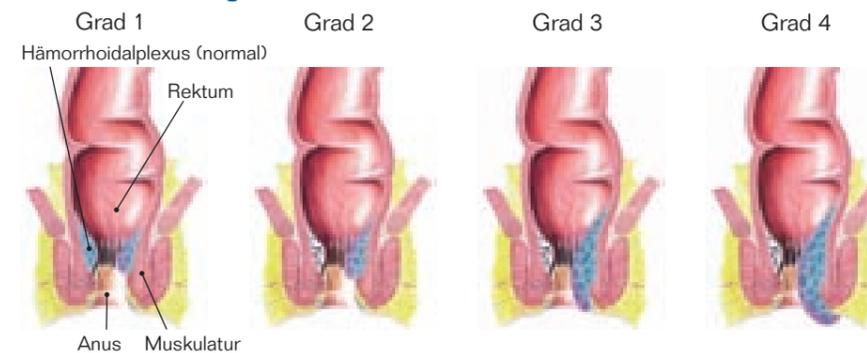
Wie ernähren Sie sich?

Nahrungsfasern, Vitamine und Mineralstoffe sorgen für einen weichen Stuhl und eine entspannte Muskulatur. Fehlen die Mineralstoffe in der Ernährung, kann es zu Verkrampfungen im Mastdarm und im Analbereich führen. Das drückt die Blutgefässe in den Hämorrhoidalkissen zusammen, und sie können sich nicht mehr entleeren. Etwa zwei Drittel der Kohlenhydrate sollten deshalb aus Vollkornprodukten bestehen, dazu kommen die fünf Portionen Früchte und Gemüse täglich. Wem dies nicht gelingt, kann sich die Ballaststoffe auch durch Zugabe von Weizenkleie oder anderen Faserstoffen zuführen.

Wissen Sie ungefähr, wie viel Flüssigkeit Sie täglich trinken?

Welche Getränke bevorzugen Sie? Erst die ausreichende Zufuhr von Flüssigkeit (3 Deziliter pro 10 Kilogramm Körpergewicht) bringt die Ballaststoffe zum Quellen. Arbeitet der Darm zudem langsam, entzieht der Körper dem Stuhl zu viel Flüssigkeit. Durch Wasser und Tee nimmt das Volumen zu und der Stuhl wird weicher.

Die vier Schweregrade



Beobachten Sie doch mal Ihr Stuhlverhalten. Lange Sitzungen sind nicht so ideal. Stuhlgang soll nur erfolgen, wenn Stuhldrang besteht und nicht zu einer bestimmten Zeit erzwungen werden. Ganz nach dem Motto: «Man soll, wenn man muss – und nicht wenn man will!» Pressen und «lange Sitzungen» (kein Zeitungslesen auf dem WC) sind zu vermeiden. Drei geformte Stuhlentleerungen pro Tag sind ebenso normal wie einmal Stuhlgang alle drei Tage.

Welche Art von Toilettenpapier benutzen Sie?

Starkes Reiben mit Papier ist ungünstig. Besser ist der Gebrauch von Feuchttüchern. Optimal ist Waschen oder Abduschen mit nachfolgendem Trockentupfen. Danach kann man den After mit etwas Öl (bspw. Mandelöl) pflegen.

Haben Sie schon mal ein Sitzbad gemacht? Das ist sehr wohltuend.

Warme Bäder mit Kamillenextrakt und Eichenrindendekokt hemmen die Entzündung und beruhigen die irritierte Haut.

Wenn Sie die Minuten, in denen Sie in Bewegung sind, zusammenzählen, auf welche Zeit kommen Sie pro Tag?

Ausreichende Bewegung stärkt das Bindegewebe und hält den Darm fit. Besonders gut geeignet sind sanfte Ausdauersportarten wie Schwimmen, Tanzen, Radfahren und Wandern.

Welche Erfahrungen haben Sie mit kühlenden Salben und Zäpfchen?

Zur lokalen Behandlung gegen Juckreiz, Brennen und entzündete Haut gibt es zahlreiche Produkte. Sie enthalten Heilpflanzen (Hamamelis), Desinfektionsmittel (2,4-Dichlorobenzylalkohol oder Triclosan), adstringierende Stoffe (Kampfer und Menthol) oder Lokalanästhetika (Lidocainhydrochlorid). ▶

Démangeaisons embarrassantes

Les entretiens de vente concernant les produits contre les hémorroïdes sont toujours étrangement silencieux. Voilà qui n'aide franchement pas le client. Pour se débarrasser de ces démangeaisons anales embarrassantes, il doit en connaître la cause et donc bénéficier d'un conseil spécialisé. Après 50 ans, près d'une personne sur deux connaît la désagréable impression provoquée par des démangeaisons, des brûlures et même des saignements dans la région anale. Dans les cas les plus sérieux, les hémorroïdes peuvent provoquer d'importants gonflements, des douleurs violentes, des durcissements voire une incontinence fécale. L'affirmation «j'ai des hémorroïdes» n'est toutefois pas tout à fait pertinente. En effet, nous avons tous des hémorroïdes. Il s'agit d'une structure anatomique naturelle de l'anus. Les hémorroïdes externes se trouvent près de l'anus et sont recouvertes d'une fine peau sensible. Les hémorroïdes internes sont des corps caverneux qui entourent le gros intestin. Elles participent à la fermeture fine de l'anus. Elles sont parcourues d'un dense réseau de veines et d'artères. Dans la phase de fermeture, elles se gonflent complètement de sang. Pendant le passage à selle, elles rétrécissent pour laisser passer les matières fécales. Les hémorroïdes sont fixées au-dessus du sphincter. Si leurs «fixations» sont endommagées, la muqueuse et les hémorroïdes glissent vers le bas. Cela entrave l'écoulement du sang et provoque un grossissement pathologique des hémorroïdes naturelles.

Découvrez quels conseils donner à vos clients pour prévenir ou traiter efficacement les hémorroïdes sur [d-inside.drososerver.ch/Inside.pdf](https://drososerver.ch/Inside.pdf) – cliquez ensuite sur l'encadré et l'article en français s'affichera automatiquement.

Ab zum Arzt

Bringt die Selbstbehandlung nach zwei Wochen noch keine Besserung, plagen den Betroffenen akute Schmerzen oder gar Blutungen, gehören die Hämorrhoidal-leiden in die Hände des Arztes. Er kann kleine Eingriffe direkt in der Praxis vornehmen. Fortgeschrittene Hämorrhoidal-leiden, bei denen meistens sowohl die innen wie auch die äusseren Schwellkörper betroffen sind, erfordern einen operativen Eingriff. Schon die Ägypter kannten solche Operationen. Sie verbrannten die Hämorrhoiden tausend Jahre vor unserer Zeitrechnung mit heissen Eisenstäben... Zum Glück gibt es heute angenehmere Methoden: Mittels einer **Gummibandli-gatur (Abbindung)** unterbricht der Arzt die Blutzufuhr in den Schwellkörper, in-

dem er kleine Gummiringe über einen Teil des Hämorrhoidalknotens stülpt. Dadurch stirbt das Gewebe ab.

Bei der **Sklerosierung (Verödung)** werden kleinste Salzkristalle in den Hämorrhoidalknoten eingespritzt. Durch die Entzündung, die dadurch entsteht, schrumpfen die Knoten zusammen. Wenn nötig, wird die Verödung im Abstand von vier bis sechs Wochen wiederholt.

Besonders sanft ist die **Infrarotkoagulation**. Die Wärmeeinwirkung verschliesst die blutenden Gefässe. Eingesetzt wird diese schmerzfreie Methode vor allem bei Hämorrhoidalleiden des ersten Stadiums. Bei stärker ausgeprägten Hämorrhoiden ist die Infrarotkoagulation nicht geeignet. Unter Vollnarkose erfolgen die Hämorrhoidenoperationen. Nach dem Eingriff

braucht es einige Wochen, bis die Wunden wieder verheilt sind. Zudem erfordern die Eingriffe eine hohe Präzision, da das Feingefühl der Afterhaut erhalten bleiben muss. Es ist wichtig für den Feinverschluss des Afters, wobei es vor allem ums Unterscheiden von Winden und Stuhl und die Regulation der Stuhltätigkeit geht.

Sabine Hurni

Quellen und Informationen

www.haemorrhoiden-krankheit.ch
www.haemorrhoiden.net
www.vis.unispital.ch



Booklet:
«Schlafen»

Vorschau

Liebe Drogistinnen und Drogisten
Informieren Sie sich bereits heute, was Ihre Kundinnen und Kunden im **Drogistenstern Juli/August** lesen werden. Ausserdem erhalten Sie und neugierige Leser/-innen zu ausgewählten Themen zusätzliche Informationen auf vitagate24.ch.

Therapiemethoden

Aufstieg und Fall von Therapien sind Wellenbewegungen unterworfen, die eng mit gesellschaftlichen Entwicklungen verbunden sind. Vier Beispiele zeigen, dass dabei auch Glück und Zufall eine Rolle spielen.

Gesichtsmasken

Wir stellen den Leserinnen Maskentypen von der Creme- über Vlies- bis zur Peel-off-Maske vor. Und damit diese ihre volle Wirkung entfalten können, geben wir Tipps zur Hautpflege. vitagate24.ch – Stichwortsuche *Peeling*

Kundenumfrage

Wie zufrieden sind die Kundinnen und Kunden mit ihrer Drogerie? Die wichtigsten Resultate aus der Kundenzufriedenheitsumfrage des SDV.

Schlechter Atem

Warum viele Menschen unter Mundgeruch leiden, ohne es zu wissen. Was sie dagegen tun können: beispielsweise mit Mundspülungen mit der neuen Substanz Amin-Zinnfluorid, welche bakteriostatisch, entzündungs- und kariesshemmend wirken. vitagate24.ch/anti_mundgeruch.aspx

Akne

Nicht nur Teenies, auch Erwachsene sind davon betroffen. Neben der guten Pflege empfehlen wir eine innerliche Behandlung: sei es eine orthomolekular-medizinische Behandlung in Kombination mit spagyrischen Essenzen oder indem der Körper mit einem Basenpulver entschlackt wird.

Weitere Themen sind:

Sommerbäder, Beschwerden nach dem Urlaub, Hämorrhoiden, Blasenentzündung, Venenbeschwerden im Sommer, Zickenalarm

Chers droguistes

Découvrez dès maintenant ce que vos clients pourront lire dans la *Tribune du droguiste* de juillet/août. Par ailleurs, les lecteurs avides d'informations peuvent satisfaire leur curiosité sur vitagate24.ch.

Méthodes thérapeutiques

L'essor et le déclin de certaines thérapies dépendent de l'évolution de la société. Quatre exemples démontrent que la chance et le hasard sont aussi des facteurs déterminants.

Masques faciaux

Nous présentons aux lectrices tous les différents types de masques. En prime: nos conseils pour augmenter l'efficacité de ces soins. vitagate24.ch – mot-clé: *peeling*

Sondage de la clientèle

Les clients sont-ils satisfaits de leur droguerie? Pour le savoir, nous détaillons les principaux résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle organisé par l'ASD.

Mauvaise haleine

De nombreuses personnes souffrent d'halitose sans le savoir. Heureusement il existe une solution buccale à base de fluorure d'amines – fluorure d'étain, une nouvelle substance bactériostatique, anti-inflammatoire et anti-caries. vitagate24.ch/f_anti_mauvaise_haleine.aspx

Acné

Le problème ne concerne pas seulement les ados, les adultes aussi peuvent souffrir d'acné. Outre les soins cutanés, nous conseillons un traitement interne: des remèdes orthomoléculaires combinés à des essences spagyriques.

Autres thèmes:

Les plans d'eau de l'été, les maladies ramenées de l'étranger, les hémorroïdes, les cystites, les troubles veineux en été, les garces.

Brochure: «Sommeil»

Ihre Meinung Votre avis

Online-Umfrage

Wie hat sich der Umsatz im ersten Halbjahr 2009 entwickelt?

Ergebnisse der letzten Umfrage

Ist ein Online-Shop für Ihre Drogerie ein Thema?



- 23% Ja, wir betreiben bereits einen.
- 11% Ja, wir sind an der Umsetzung.
- 29% Ja, aber wir sind uns noch nicht sicher, ob sich das für uns rentiert.
- 37% Nein, das ist für uns kein Thema.

Sondage en ligne

Comment le chiffre d'affaires de votre droguerie a-t-il évolué durant le premier semestre 2009?

Résultat du dernier sondage

Envisagez-vous de lancer un shop en ligne dans votre droguerie?



- 13% Oui, nous en avons déjà un.
- 7% Oui, nous sommes en train de le mettre en place.
- 27% Oui, mais nous ne sommes pas encore sûrs que ce soit rentable pour nous.
- 53% Non, nous n'y songeons pas.

Sagen Sie uns Ihre Meinung!

Auf der Internetseite: www.d-flash.ch/umfrage
Wer abstimmt, erfährt direkt das aktuelle Resultat.
(Die Abstimmungsergebnisse sind nicht repräsentativ.)

Donnez-nous votre avis!

Sur la page internet: www.d-flash.ch/umfrage/?sprache=f
En votant, vous voyez directement les résultats provisoires du sondage.
(Les résultats du sondage ne sont pas représentatifs.)

Stellenangebote

Zeige dein Talent



Auf der Suche nach einem neuen Job? Dann machen Sie jetzt den kostenlosen **jobs.talent check**. So gewinnen Sie noch mehr Aufmerksamkeit. Und können Ihre Talente noch besser präsentieren.

Entdecken Sie jetzt, was in Ihnen steckt und fügen Sie die Ergebnisse anschliessend zu Ihrem Bewerbungsdossier hinzu. Denn Ihre Stärken sind ein starkes Argument. Für einen neuen Job. Und für mehr Erfolg am Arbeitsmarkt.

Machen Sie jetzt den **jobs.talent check** auf jobs.ch

Auf Herbst 09 suchen wir für unsere Impuls – Drogerie in Bremgarten im Kanton Aargau (kleineres Einkaufszentrum) eine

Drogistin (80 bis 100%)

- Ihre Stärken liegen in der Kundenberatung und Sie haben gute Kenntnisse im Naturheilmittelbereich.
- Sie verfügen idealerweise bereits über etwa zwei Jahre Berufserfahrung.

Wenn Sie sich dazu noch für Naturkosmetik begeistern können, dann freuen wir uns sehr über Ihre Bewerbung.

Senden Sie uns Ihre Unterlagen per E-mail oder rufen Sie uns an.

Herrn H. Röck verlangen,
Tel. G. 056 633 42 14,
impulsbremgarten@sanatrend.ch




Lust auf eine neue Herausforderung?
Ein Klick zu Ihrem Traumjob unter
www.dropa.ch

Wir sind eine dynamische und schnell wachsende Gruppe mit sechs Biofachgeschäften. Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt und werden von engagierten Mitarbeitern mit Freude und Kompetenz betreut und beraten.

Für unser Biofachgeschäft Stauffachertor in Zürich suchen wir zur Verstärkung unseres Teams per sofort oder nach Vereinbarung eine gelernte

Drogistin oder Reformfachfrau 80–100% (w/m)

In unserer Filiale sind Sie am Puls des Geschehens. Wir haben sechs Tage wöchentlich für unsere Kunden geöffnet. Wir suchen deshalb eine flexible Persönlichkeit.

Ihr Aufgabenbereich umfasst:

- Sortimentsbetreuung (Frischwarenkenntnisse)
- Kompetente Beratung unserer Kunden und Verkauf
- Bedienung und Abrechnung der Kasse

Bei uns erwartet Sie eine selbständige und spannende Aufgabe sowie attraktive Anstellungsbedingungen. Besuchen Sie unsere Website, um mehr zu erfahren.

Interessiert? Herr Werner Peter, Personalleiter, freut sich auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen und steht Ihnen für Auskünfte gerne zur Verfügung.

Werner Peter | Lagerhausstr. 11 | 8401 Winterthur
Tel. 052 268 80 88 | peter@eglibio.ch



Drogistin

Zürich Altstetten

Die Apotheken Drogerien Dr. Bähler sind ein modernes Dienstleistungsunternehmen in den Bereichen Gesundheit, Schönheit und Wohlbefinden. Das Familienunternehmen verfügt über eine langjährige, pharmazeutische Tradition.

Für unsere grosse, moderne Zentrumsapotheke/ Drogerie/ Parfümerie suchen wir per sofort oder nach Vereinbarung, eine engagierte

Drogistin (100%)

Sie verfügen über sehr gute Kenntnisse im Kosmetikbereich, (wir führen Estée Lauder, Lancôme, Clinique, Biotherm, Dior) und setzen diese gekonnt und mit viel Freude in der Kundenberatung ein. Wir sind Mitglied der Beauty-Alliance und erwarten Interesse und Engagement in der Umsetzung unserer Marketingaktivitäten. Ihre Erfahrung im Umgang mit grossen Kosmetik-Marken kommt Ihnen dabei zugute.

Können Sie sich in einem lebhaften Betrieb mit einem grossen, gut eingespielten Team von Pharma- und Drogistenmitarbeitern wohl fühlen und sind Sie bereit allenfalls etwas Neues im Apothekenbereich dazu zu lernen?

Es erwartet Sie einen interessanten und abwechslungsreichen Tätigkeitsbereich in modernstem Umfeld.

Auf Ihre schriftliche Bewerbung oder Ihren Anruf freut sich Herr Roger Gerspach, (Leiter Drogerieabteilung).



Altstetterstrasse 145, 8048 Zürich, Tel. 044 431 18 18

Informationen zu den Stellenanzeigen sowie den aktuellen Stand der Stellen finden Sie unter www.d-flash.ch

BÄHLER

Für unser **Ladengeschäft in Zürich-Seefeld und/oder Wetzikon** suchen wir eine

Einzelhandelskauffrau
Fachbereich Orthopädie, Sanitätsartikel oder artverwandte medizinische Bereiche

welche ihre fachlichen Fähigkeiten und ihre Erfahrung mit viel Sensibilität in der Versorgung und Beratung unserer PatientInnen und KundInnen einsetzt.

Unser Team freut sich auf eine kontaktfreudige, zuverlässige Persönlichkeit, die es initiativ und dynamisch in den vielseitigen, interessanten Aufgabenbereichen unterstützt.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann senden Sie bitte Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen an:

Frau Sonja Jäkle
Orthopädie Bähler AG
Seefeldstrasse 40
CH-8008 Zürich

www.baehler.com
info@baehler.com



Selbstständige Drogistin 100%



Per 1. September oder nach Vereinbarung suchen wir eine

Erfahrene Drogistin (m/w) 100% für die DROPA Drogerie Apotheke Davos

Für unsere Drogerie Apotheke suchen wir zur Ergänzung unseres grossen Teams eine Drogistin mit mehreren Jahren Berufserfahrung. Sie sind bereit Verantwortung zu übernehmen, überdurchschnittliches zu leisten und besitzen Führungsqualitäten.

Ihre fachspezifischen Qualitäten liegen im Pharma- und Naturheilmittelbereich, aber auch Depôt Kosmetik ist für Sie kein Fremdwort.

Wir sind ein aufgestelltes und motiviertes Team und Sie könnten unsere perfekte Ergänzung sein. Ganzheitliche Kundenberatung ist bei uns keine Floskel, sondern gelebtes Credo.

Interessiert? Dann senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen inklusive Foto an:

DROPA Management AG
Elgius Grütter
Schwerzistrasse 6
8807 Freienbach

elgius.gruetter@dropa.ch
Telefon 079 815 58 74



Mitarbeiter/in im Aussendienst, Deutschschweiz

Sind sie bereit, sich einer modernen, dynamischen, ehrgeizigen und evaluierenden Firma anzuschliessen und lieben sie die Herausforderung?

Dann sind Sie die Person welche wir suchen. Für unseren Bereich Parfümerie, Kinderparfümerie, Accessoires und Mundpflege suchen wir

Eine/n Aussendienstmitarbeiter/in

Hauptaufgaben

- Betreuung der bestehenden Kundschaft (Firmenwagen steht zur Verfügung)
- Werben von Neukunden
- Erstellen und weiterverfolgen von Offerten
- Kundenbedürfnisse erkennen
- Beratung / Auskunft zum bestehenden Sortiment

Wir erwarten von Ihnen

- Abgeschlossene Ausbildung sowie einige Jahre Berufserfahrung im Bereich Verkauf oder Pharma-Assistentin / Drogistin
- Kenntnisse in den Branchen Pharmazie, Drogerie und Parfümerie
- Kontaktfähigkeit und sicheres Auftreten
- Starke und seriöse Verkaufspersönlichkeit
- Selbstständiges und kundenorientiertes Arbeiten
- Durchhaltevermögen
- Gute PC-Anwenderkenntnisse der geläufigen Programme
- Deutsch als Muttersprache, gute Kenntnisse der französischen Sprache

Eintritt: 1. September 2009 oder nach Vereinbarung

Schicken Sie uns Ihre Bewerbungsunterlagen mit Photo, Lebenslauf und Zeugnissen an:

Herrm Pierre-André Arnet, c/o **DECORETA AG**
Route d'Erbin 50A, 1785 Cressier (FR)



www.drogerie-savoy.ch

Wir sind eine innovative Drogerie in Zürich-Albisrieden mit Ausrichtung Naturheilmittel in der Drogocare täglich gelebt wird. Wir suchen in unser Team nach Vereinbarung eine engagierte,

flexible Teilzeitmitarbeiterin
Drogistin 50 - 70 %

Wenn Sie Ihren Beruf mit Freude ausüben, den individuellen Kundenkontakt lieben und Ihr fundiertes Fachwissen in unserer Drogerie einbringen wollen, dann sind sie bei uns genau richtig.

Stephan Savoy freut sich auf Ihre Bewerbungsunterlagen.

Drogerie Savoy Albisriederstrasse 369 8047 Zürich
Tel. 044 496 60 20 drogeriesavoy@sanatrend.ch



Seestrasse 155 8810 Horgen
Telefon 044 725 46 23

Auf Anfang September 2009 suchen wir eine **engagierte Drogistin 80-100%**

Wir erwarten von Ihnen:

Freude an selbständigem, verantwortungsvollem Arbeiten.
Erfahrung in der Beratung mit Naturheilmittel insbesondere mit Spagyrik, und Schüsslersalzen.

Gute Kenntnisse der Kosmetikmarken Estee Lauder und Clinique Ausbildung als Visagistin von Vorteil.

Englischkenntnisse.

Bereitschaft zur stetigen Aus- und Weiterbildung.

Mindestens 1 bis 2 Jahre Berufserfahrung.

Wir bieten:

Moderner Arbeitsplatz in Horgen am Zürichsee.

Interessanter Angebotsmix von Pharma, Naturheilmittel, Kosmetik, Reform.

Anspruchsvolle, internationale Kundschaft.

Ein Arbeitsplatz, wo Sie Ihre Ideen in Ihrem Verantwortungsbereich verwirklichen können.

Bitte senden Sie Ihre schriftliche Bewerbung mit Foto an:

Carlo A. Bosshardt, Seestrasse 155, 8810 Horgen
E-Mail: info@meinedrogerie.ch, Telefon 044 725 46 23

Drogistin

Basel Stadt

Für unsere Schiffländer Drogerie Wenger in Basel suchen wir per sofort oder nach Vereinbarung, für die Dauer von ca. sechs Monaten, eine/n

Dipl. Drogist/in HF (80 - 100%)

Ihre Hauptaufgaben:

- Betriebsleiter/in Drogerie
- Personalführung
- Administration

Ihr Profil:

- Hohe Sozial- und Fachkompetenz (Naturheilmittel, Kosmetik, Sanität)
- Kommunikative, engagierte Persönlichkeit
- Freude am Kundenkontakt

Unser Angebot:

- Interessante, vielfältige Aufgaben
- Kleines, dynamisches Team
- Schönes Geschäft in Rheinnähe
- Moderne Anstellungsbedingungen

Gerne gibt Ihnen Frau T. Obrist, Betriebsleiterin, weitere Auskünfte. Ihre schriftlichen Bewerbungsunterlagen senden Sie bitte an:

SCHIFFLÄNDE
DROGERIE WENGER

Marktgasse 3, 4051 Basel
Telefon 061 261 78 25

Drogistin

Thun-Dürrenast

Die Apotheken Drogerien Dr. Bähler sind ein modernes Dienstleistungsunternehmen in den Bereichen Gesundheit, Schönheit und Wohlbefinden. Das Familienunternehmen verfügt über eine langjährige, pharmazeutische Tradition.

Für unsere Apotheke Drogerie Strättligen in Thun suchen wir per sofort oder nach Vereinbarung eine/n aufgestellte/n

Dipl. Drogist/in HF (80 - 100%)

zur Verstärkung unseres Teams.

Ihre Hauptaufgaben:

- Leitung der Drogerieabteilung
- Teamleader/in Drogerie
- Mitarbeit auch im Apothekenbereich

Ihr Profil:

- Kommunikative, engagierte Persönlichkeit
- Freude am Kundenkontakt
- Berufserfahrung in grossem Team von Vorteil
- Erfahrung in Apotheke von Vorteil

Unser Angebot:

- Interessante, vielfältige Aufgabe
- QMS zertifizierte, moderne Apotheke/ Drogerie
- 5 Wochen Ferien

Gerne gibt Ihnen Frau P. Martin, Betriebsleiterin, weitere Auskünfte zu dieser attraktiven Position (Tel G: 033 336 40 40). Wir freuen uns auf Ihre mündliche oder schriftliche Kontaktaufnahme. Ihre schriftliche Bewerbung mit den üblichen Unterlagen richten Sie bitte an:

APOTHEKE DROGERIE
STRÄTLIGEN

Schulstrasse 27, 3604 Thun-Dürrenast
E-Mail: p.martin@achillea.ch

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir in Buchs SG, im sonnigen Rheintal, per 1. August 09 oder nach Vereinbarung eine motivierte, zuverlässige und aufgestellte

Drogist/In 100%

Unsere topmoderne Drogerie ist in einem neuen, lebhaften MM-Center und wurde im Sommer 2007 eröffnet. Wir arbeiten mit Pro Pharma und sind stark im Beautybereich. Zu unseren Depots gehören Estée Lauder, Clinique und Kanebo.

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung und freuen uns auf Ihre Bewerbung.

Impuls Drogerie Werdenberg
Frau Andrea Nater
Migros Markt
Churerstrasse 12, 9470 Buchs SG
Telefon 081 756 47 21

Wir sind sehr stolz, dass sich unsere Mitarbeiterin entschieden hat, im August die Ausbildung zur dipl. Drogistin HF in Neuenburg in Angriff zu nehmen, aus diesem Grund suchen wir per 1. Juli oder nach Vereinbarung eine

Drogistin 100%

Wir bieten

- Eine moderne Drogerie in einem Coop – Einkaufscenter mit Drogothek und Drogocare Status.
- Ein motiviertes und aufgestelltes Team.
- Selbständiges Arbeiten und die Möglichkeit Verantwortung zu übernehmen.
- Vollständige Betreuung unserer Kosmetik und Parfümerie-Abteilung.

Wir erwarten

- Eine engagierte, aufgestellte Drogistin bei der das verkaufsorientierte, freundliche und kompetente Beraten der Kunden an erster Stelle steht.
- Mit guten Kenntnissen im Bereich Depot-Kosmetik: Clinique, Biotherm, Louis Widmer, vleur, Goly 33, P&G
- Eigeninitiative und Belastbarkeit

Beat Flükiger freut sich auf Ihre Kontaktaufnahme.



Für unsere neue Naturdrogerie im schön gelegenen Unterägeri (ZG) suchen wir per September eine/n

Drogist/In 80% (evtl. 100%)

Doris & Stefan Hermann
Drogerie Hermann
Zugerstrasse 25
6314 Unterägeri
Telefon 041 750 11 44
info@drogerie-hermann.ch
www.drogerie-hermann.ch



Region Zürich Knaueramt

Vitalis

Wir suchen ab Herbst 2009 oder nach Vereinbarung

Drogistin 100%

Ihr neues Arbeitsumfeld in der Raststätte My Stop bietet Ihnen abwechslungsreiches Arbeiten in einer Shop Drogerie.

Für allfällige Fragen steht Ihnen Eliane Hofer gerne zur Verfügung.

Wenn Sie Freude am Umgang mit internationaler Kundschaft haben und nach Ihrer erfolgreich abgeschlossenen Berufslehre eine neue Herausforderung suchen, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung.

Dossiers an:
Vitalis Apotheke AG
Büelstrasse 15
8910 Affoltern a. A.
Tel. 044 761 87 61

Wir suchen per 1. Juli 2009 oder nach Vereinbarung:

dipl. Drogist/in HF (60% - 100%)

Wenn es um Gesundheit und Schönheit geht, setzen unsere Sanovit-Drogerien neue Massstäbe. Das wegweisende Konzept zeichnet sich durch Innovationsgeist, Qualität und marktgerechte Preise aus. Können Sie sich für Sanovit begeistern und verfügen Sie über die erforderliche Ausbildung und Erfahrung?

Sie sind eine kontaktfreudige, verantwortungsbewusste und teamorientierte Persönlichkeit, die es ausgezeichnet versteht, unsere Kunden kompetent und zuvorkommend zu beraten.

Wir bieten Ihnen eine freundliche Atmosphäre, eine fortschrittliche Personal- und Lohnpolitik sowie gut ausgebaute Sozialleistungen. Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen mit Foto an:

Manor AG, Warenhaus Aarau
Frau Hue Ly
Bahnhofstrasse 15
5001 Aarau
www.manor.ch

Region Zürich Knaueramt

Suchen Sie eine aussergewöhnliche Herausforderung?

Vitalis

Wir suchen ab Herbst 2009 oder nach Vereinbarung

Drogistin 100% als Stellvertreterin für die Drogistin HF

Ihr neues Arbeitsumfeld in der Raststätte My Stop bietet Ihnen selbstständiges Arbeiten in einer Shop Drogerie.

Für allfällige Fragen steht Ihnen Eliane Hofer gerne zur Verfügung.

Wenn Sie Freude am Umgang mit internationaler Kundschaft haben und bereits über einige Jahre Berufserfahrung evtl. in ähnlicher Position verfügen, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung.

Dossiers an:
Vitalis Apotheke AG
Büelstrasse 15
8910 Affoltern a. A.
Tel. 044 761 87 61

Gut vernetzte Drogerien = spannende Arbeitsplätze!

www.swidro.ch
zusammen erfolgreich

Drogerien / Diverses

Wegen Geschäftsaufgabe günstig zu verkaufen per 15. September 2009:

Aussenleuchtschrift «DROGERIE»

Neon bläulich, Höhe 35 cm / Breite 220 cm 2 1/2-jährig
N. P. 3000.- / **V. P. 1000.-**

«d-Stern» Aussenreklame, gross, neue Form, Durchmesser 90 cm
N. P. 1350.- / **V. P. 400.-**

Registrierkasse Uniwell PX 6700 K 1-jährig (7.08)
N. P. 3330.- / **V. P. 2300.-**



Weitere Auskunft unter Telefon 062 822 19 77 oder peter.buetzberger@bluewin.ch

Clearasil®

REINE HAUT. REIN INS LEBEN.

NEU

Hilft Bibeli im Entstehen zu stoppen!



Wenn Du das erste Anzeichen eines Bibelis verspürst, ein Kribbeln oder Spannungsgefühl auf der Haut, einfach den Clearasil Bibeli Blocker Stift anwenden! Die transparente, schnell einziehende Formulierung dringt tief in die Poren ein und bekämpft Bibeli schon im Ursprung, bevor sie entstehen.

www.clearasil.ch

Reduziert Bibeli und Rötungen in nur 4 Stunden!



4h

Keine Chance für Bibeli – dank der Clearasil Akut Anti-Bibeli Creme! Die neue Acceladerm Technologie mit der maximalen Wirkstoffstärke beginnt sofort zu wirken – bis tief in die Poren. Bibeligröße und Rötungen werden in nur 4 Stunden sichtbar reduziert.



**CLEARASIL ULTRA.
BEGINNT SOFORT ZU WIRKEN.**