



Die Apotheke steht voller Kunden. An allen HV-Plätzen finden Beratungsgespräche statt. Eine Stammkundin, Frau M. (ca. 65 J.), nuschelt zögerlich:

„Eine Flasche Umkalabumba, bitte.“

Was ist in diesem Gespräch zu beachten?

Unverständlicher Kundenwunsch, schwer aussprechbarer Arzneimittelname, BAK-LL Selbstmedikation (Anwendungsbeispiel Husten), Indikation Erkältung oder Husten.

Welche hilfreichen Fragen können gestellt werden?

- Fragen, wenn Sie den Namen gar nicht verstanden haben bzw. nicht kennen:
→ Entschuldigung, ich habe Sie wegen des Lärms nicht gut verstanden. Nennen Sie mir Ihren Wunsch bitte noch einmal?
- Fragen zum Absichern des Verständnisses, denen die Patientin zustimmen kann. Keine Berichtigung der Aussprache nötig:
→ Ich weiß, was Sie meinen, einen kleinen Moment. (Sie holen die Flasche Umckaloabo® und zeigen sie.) Meinen Sie diese Flasche hier?
- Fragen zur Abklärung der Eigendiagnose und Eignung des gewünschten Mittels:
→ Das Mittel gegen Erkältungsbeschwerden und Bronchitis? Wie lange haben Sie denn schon Ihren Husten? Haben Sie noch andere Erkältungsbeschwerden wie Fieber oder Halsschmerzen?

Antworten der Patientin

Die Patientin hat seit vier Tagen leichte Erkältungssymptome, u. a. einen in der Zwischenzeit produktiven Husten, zusätzlich leichte Halsschmerzen und Temperaturregulationsstörungen: „*Mir ist mal heiß, mal kalt!*“ Sie hat kein Fieber, keine Schmerzen beim Husten. Sie hat schon viel Gutes von Umckaloabo® gehört, hat es aber noch nicht selbst angewendet.

Hintergrundinformation

Selbstmedikation möglich. Erfahrung bzw. Erwartungshaltung der Patientin nutzen. Umckaloabo® enthält einen Extrakt aus der Wurzel von *Pelargonium sidoides*, der in Afrika lange schon traditionell angewandt wird. Er wirkt stimulierend auf die unspezifische Abwehr, ist antimikrobiell und zytoprotektiv wirksam. Seltener treten allergische Reaktionen auf, die sich z. B. in Hautoausschlägen äußern können, sehr selten führen diese bis zu Gesichtsschwellung und Atemnot. Fälle von Leberschäden wurden berichtet, daher sollte das Mittel nicht bei schweren Lebererkrankungen angewandt werden.

Mögliche Empfehlung

→ Umckaloabo® ist ein gutes Mittel bei Erkältung und zum Schleimlösen, das vielen schon gut geholfen hat. Gerne stelle ich Ihnen noch weitere Präparate zum Schleimlösen vor. Zur Unterstützung der Wirkung sollten Sie ausreichend trinken (ca. 2 Liter Wasser oder Tee) und sich ausruhen.

Zum Arzt: Bei fehlender Besserung innerhalb einer Woche, Fieber über mehrere Tage, Schmerzen beim Atemholen, Atemnot oder blutigem Auswurf;

Vorsicht: Bei Husten ohne Erkältungssymptome ärztliche Diagnose einholen!

Information und Beratung zur Anwendung

- **Umckaloabo®** (Pelargonienwurzelextrakt): Bei akuter Bronchitis 3 x tägl. 30 Tropfen in etwas Wasser einnehmen. Nach Abklingen der Beschwerden Behandlung noch für mehrere Tage fortführen, um Rückfall zu vermeiden. Behandlung für max. 3 Wochen, Haltbarkeit nach Anbruch 6 Monate.
- **Prospan®** (Efeublätter): Zur Besserung der Beschwerden bei akuten Entzündungen der Atemwege mit der Begleiterscheinung Husten. Schleimlösend, bronchialerweiternd, hustenreizlindernd, entzündungslindernd. Als Tropfen, Liquid Sticks, Brausetabletten, Saft und Lutschpastillen erhältlich.
- **Mucosolvan®** (Ambroxol): Sekretverdünnend, schleimlösend, Erleichterung des Abhustens. Als Tropfen, Saft, Tabletten, Retardkapseln und Lutschpastillen erhältlich.

Zusatzempfehlung

- Ausreichende Flüssigkeitszufuhr, mind. 2 Liter pro Tag, Vorsicht bei Herzinsuffizienz.
- Zusätzliche Dampfinhalation zum Befeuchten und Erwärmen der Atemwege.
- Bronchialsalben zur Inhalation und zum Einreiben von Brust und Rücken.
- Husten- und Bronchialtees zur Unterstützung der Schleimlösung.
- Lutschtabletten (Benzocain, Ambroxol, Salz, Isländisches Moos)/Bonbons (Salbei, Menthol) gegen leichte Halsschmerzen, Paracetamol oder Ibuprofen zur Fiebersenkung, abschwellende Nasentropfen, pflegende Nasensprays zum Befeuchten (Mar® plus, Rinupret®).



An einem heißen Sommertag kommt ein Kunde mit verquollenen Augen und triefender Nase und fragt:

„Haben Sie ein günstiges Heuschnupfenspray – vielleicht gibt es da was von ratio-pharm?“

Was ist in diesem Gespräch zu beachten?

Offener Präparatewunsch, preisbewusster Kunde, BAK-LL Selbstmedikation, Indikation Heuschnupfen.

Welche hilfreichen Fragen können gestellt werden?

- Geschlossene Fragen, um in Kontakt zu kommen und um den Patienten abzuklären:
→ Es sieht so aus, als wären Sie selbst betroffen? Es soll für Sie sein?
- Fragen nach den zu behandelnden Beschwerden, Hinterfragen der Eigendiagnose:
→ Welche Beschwerden wollen Sie behandeln, nur die Nase oder auch die gereizten Augen? Haben Sie noch andere Beschwerden? Ist die Diagnose Heuschnupfen/allergische Rhinitis bekannt?
- Fragen nach Erfahrungen mit Arzneimitteln, Fragen nach ärztlicher Behandlung:
→ Was haben Sie bisher gegen Ihre Beschwerden eingenommen oder angewendet? Waren Sie mit Ihren Beschwerden schon einmal beim Arzt? Was hat er Ihnen empfohlen? Und wie hat es Ihnen geholfen? Hatten Sie schon einmal ein Nasenspray, das Ihnen gut geholfen hat?

Antworten des Patienten

Er bekommt im Moment sehr schlecht Luft durch die Nase. Nach mehreren Niesanfällen heute Morgen ist die Nasenschleimhaut angeschwollen und die Nase zu. Die Augen jucken zwar, aber er empfindet das nicht als besonders schlimm und behandlungsbedürftig. Er hat solche Beschwerden zum ersten Mal. Er war mit diesen Beschwerden noch nicht beim Arzt.

Hintergrundinformation

Saisonale Rhinitis allergica (Heuschnupfen): Überempfindlichkeitsreaktion auf Blüten- und Gräserpollen. Therapie mit lokalen und systemischen Antihistaminika, schleimhautabschwellenden Corticoiden für die Nase, kurzfristige Erleichterung (an der Nase, am Auge) mit Vasokonstringenzen.

Mögliche Empfehlung

→ Es könnte gut für Sie sein, wenn Sie mit Tabletten zum Einnehmen Ihre gesamte allergische Reaktion eindämmen. Das könnte gleichzeitig das Niesen einschränken, die Schleimhautschwellung verringern und die Beschwerden an den Augen lindern. Hier gibt es auch etwas von ratiopharm. Allergie-tabletten sind tatsächlich die günstigste Therapie-alternative. Wenn Sie keine Tabletten einnehmen möchten, kann ich Ihnen ein antiallergisches Nasenspray empfehlen. Um die Nase schnell frei zu bekommen, stehen günstige Schnupfensprays zur Verfügung. Dieses Spray ist nur zur kurzfristigen Anwendung gedacht und Heuschnupfen dauert ja im Allgemeinen doch länger als eine Woche.

Bei auftretenden Bronchialbeschwerden **Arztbesuch** erforderlich.

Information und Beratung zur Anwendung

- **Cetirizin-ratiopharm®** (Cetirizin): systemisches Antiallergikum. Standarddosierung: 1 × tägl. 1 Tablette ca. 1 Stunde vor der maximalen Allergenbelastung (nach ärztlicher Verordnung auch höhere Tagesdosen üblich). NW: selten Müdigkeit.
- **Allergodil® akut Nasenspray/Augentropfen** (Azelastin): bei Bedarf 1–2 × tägliche Anwendung. NW: leichtes Brennen möglich.
- **NasenSpray-ratiopharm®** (Xylometazolin): bei Bedarf je ein Sprühstoß in jedes Nasenloch, max. 3 × tägl., vorzugsweise seltener, maximale Anwendung 7 Tage, außer nach ärztlicher Anweisung. NW: Niesen, Brennen der Nasenschleimhaut, bei nachlassender Wirkung reaktives Anschwellen der Schleimhaut, behinderte Nasenatmung, Schleimhautatrophie.

Zusatzempfehlung

- Bei belastender Müdigkeit unter Cetirizin Umstellung auf Loratadin, Desloratadin oder Levocetirizin.
- Bei anhaltenden oder häufigeren bekannten Beschwerden sind corticoidhaltige Nasensprays nach den Therapieleitlinien Mittel der ersten Wahl, z. B. Mometahexal® Heuschnupfenspray (Mometasonfuroat), ratioAllerg® Heuschnupfenspray (Beclometason), Otri-Allergie® Nasenspray (Fluticason).
- Fenster nachts schließen, abends duschen und Haare waschen, getragene Kleidung vom Tag außerhalb der Schlafräume lagern.
- Bei starken, jährlich wiederkehrenden oder anhaltenden Beschwerden Hyposensibilisierung.
- Pollenflugkalender konsultieren.



Eine Patientin (33 J.) kommt mit einem Rezept vom Arzt über Azithromycin AL® 250 mg, 6 Tabletten. Sie sieht skeptisch auf die Tablettenschachtel auf dem HV-Tisch und schimpft:

„Was hat mir der Arzt da aufgeschrieben? Ein Antibiotikum? Er hat nur gesagt, dass er mir ein gutes Mittel gegen meine Stirnhöhlenentzündung geben wollte. Ein Antibiotikum nehme ich auf keinen Fall ein. Damit vergifte ich doch nur meinen ganzen Körper. Nein, nicht mit mir.“

Was ist in diesem Gespräch zu beachten?

Ablehnung eines verordneten Arzneimittels, Förderung der Adhärenz, schwieriges Arzt-Patienten-Verhältnis, BAK-LL Rezeptbelieferung und Selbstmedikation, Indikation Schnupfen (AH: AB Schnupfen).

Welche hilfreichen Fragen können gestellt werden?

- Geschlossene Fragen, um in Kontakt zu kommen:
→ Das Antibiotikum ist für Sie verordnet? Hat der Arzt Ihnen eine Diagnose genannt? Haben Sie mit dem Arzt über Antibiotika gesprochen?
- Fragen nach Beschwerden, nach Argumenten für die antibiotische Therapie:
→ Haben Sie starke Kopfschmerzen beim Bücken, Fieber, ein Gefühl, schwer krank zu sein? Haben Sie sonst noch andere Grunderkrankungen?
- Fragen zu Erfahrungen mit Antibiotika:
→ Welche Erfahrungen haben Sie mit Antibiotika? Wie haben Sie die letzten Antibiotika vertragen? Was erwarten Sie von den Antibiotika? Nehmen Sie noch andere Medikamente ein, z. B. Kontrazeptiva?

Antworten der Patientin

Die Patientin kann sich nicht daran erinnern, als erwachsene Frau Antibiotika eingenommen zu haben. Sie hat erhöhte Temperatur (38,5 °C), extrem starke Kopfschmerzen, vor allem beim Bücken, ihr Kopf fühlt sich an, als würde er platzen, die Nase ist zu. Nach dem Inhalieren könne sie manchmal unter Schmerzen gelbgrünes Sekret ausschnauben. Sie fragt nach etwas Pflanzlichem gegen die Beschwerden.

Hintergrundinformation

Antibiotika wirken gegen bakterielle Infektionen, Azithromycin z. B. gegen Infekte der oberen Atemwege (Sinusitis, Pharyngitis, Tonsillitis) und akute Bronchitiden mit entsprechenden Erregern. Antibiotika nicht indiziert bei viralen Infektionen. Resistenzen im Laufe der Zeit durch Herauszüchten widerstandsfähiger Erregerstämme durch breite Anwendung, in niedrigen Dosierungen, über zu kurze Zeit. Schwere Infektionen mit Risiko der Sepsis bei plötzlich einsetzendem hohem Fieber, Schüttelfrost,

Tachykardie, Bewusstseinsstörungen, Blutdruckabfall. Hohes Risiko bei Grunderkrankungen wie Diabetes mellitus, Immunsuppression, älteren Patienten, postoperativen Zuständen.

Mögliche Empfehlung

→ Der Arzt hat bei Ihnen eine bakterielle Infektion diagnostiziert. Die Einnahme eines Antibiotikums ist allein Ihre Entscheidung. Allerdings wird dieses Mittel Ihnen in kurzer Zeit (ein bis zwei Tagen) Linderung bringen, während Sie sich ohne Hilfe noch länger mit Ihren Beschwerden herumquälen werden. Pflanzliche Alternativen gibt es, wobei die Erkrankung bei Ihnen schon weit fortgeschritten ist.

Dosierung nach Verordnung des Arztes, Kontrollbesuch bei ausbleibender Besserung.

Information und Beratung zur Anwendung

- **Azithromycin AL® 250 mg:** je nach Verordnung an drei aufeinander folgenden Tagen (alle 24 Stunden) je 2 Tabletten auf einmal einnehmen oder am ersten Tag 2 Tabletten, dann alle 24 Stunden je eine für insgesamt 5 Tage. Therapie nicht vorzeitig abbrechen, um Resistenzen zu vermeiden. Häufige NW: Magen-Darm-Beschwerden, leichte Durchfälle; bei schweren Durchfällen Arzt aufzusuchen. WW mit Antazida (Einnahmeabstand von 2 Stunden) und hormonellen Kontrazeptiva (zusätzliche Verhütungsmethode im Verlauf dieses Zyklus anwenden).
- **GeloMyrtol® forte** (u. a. Myrtol): bei akuter und chronischer Sinusitis und Bronchitis. 3–4 × tägl. 1 Kapsel mit einem großen Glas Wasser 1/2 Stunde vor den Mahlzeiten auf leeren Magen.
- **Sinupret® extract** (pflanzliche Bioflavonoide): 3 × 1 Tablette bei Rhinosinusitis.

- **Emser® Salz** (natürliches Salzgemisch): Nasenspülung zur unterstützenden Behandlung einer akuten banalen Infektion, Befeuchten, Reinigen und Abschwellen der Nasenschleimhaut. Mögliche NW: Schleimhautreizungen und Kopfschmerzen.

Zusatzempfehlung

- Abschwellendes Nasenspray (z. B. Xylometazolin) oder hypertone Salzlösung (z. B. Rinupret®) zum Abfließen des Sekrets.
- Wasserdampfinhalationen mit Kamille (Kamillosan®) zur Beruhigung der entzündeten Schleimhaut, zum Befeuchten und Ausspülen der Nasennebenhöhlen.
- Ausreichend trinken zur Unterstützung der Schleimverflüssigung.



Eine junge Mutter mit ihrem 6 Monate alten Baby auf dem Arm kommt auf Sie zu und zieht dem Kind das Jäckchen aus:

„Schauen Sie doch mal, mein Sohn hat hier in beiden Armbeugen so eine schuppige, leicht gerötete Haut. Was kann ich denn da nehmen, um ihn einzukremen?“

Was ist in diesem Gespräch zu beachten?

Wunsch nach Beratung, Grenzen der Selbstmedikation? BAK-LL Selbstmedikation, Indikation unbekannt.

Welche hilfreichen Fragen können gestellt werden?

- **Fragen zur Vorgeschichte der Beschwerden:**

→ Seit wann hat das Kind die roten Stellen? Ist die Armbeuge die einzige Stelle, oder gibt es sonst am Körper noch rote Stellen, z.B. in den Kniekehlen? Haben Sie die Stellen schon dem Kinderarzt gezeigt? Mit welchen Produkten pflegen Sie Ihr Kind? Wie oft baden Sie das Kind pro Woche? Stillen Sie oder haben Sie gestillt? Haben Sie oder Ihr Mann eine trockene Haut oder andere Hautprobleme?

- **Fragen zur Abklärung der Eigendiagnose und der Grenzen der Selbstmedikation:**

→ Wie äußern sich die Beschwerden? Juckt es? Schreit das Kind deshalb? Sind die Stellen manchmal blutig? Hat das Baby schon immer eine trockene Haut?

Antworten der Kundin

Das Kind hat erst seit Kurzem diese rauen Stellen, den ganzen Sommer über war die Haut gut. Erst jetzt, als die kalte Jahreszeit anfängt, tritt dies auf. Im Moment sind Armbeugen und ganz leicht die Kniekehlen betroffen. Der Kinderarzt hat das noch nicht gesehen. Das Kind wird einmal pro Woche nur mit Wasser gebadet. Das Kind wird nicht eingecremt. Die Mutter stillt noch, hat aber seit 2 Wochen mit dem Zufüttern von Karotten und Kartoffeln begonnen. Die Eltern haben keine besonderen Hautprobleme.

Das Kind scheint den Ausschlag gar nicht zu bemerken. Nur manchmal, wenn es schwitzt, wird es etwas unleidig. Blutig sind die Stellen nicht, nur sehr trocken und leicht gerötet.

Hintergrundinformation

Mögliche Verdachtsdiagnosen: Neurodermitis, Allergie/Unverträglichkeit durch die Kostumstellung oder nur trockene Haut durch die Heizungsluft? Die Differenzialdiagnose muss der Kinderarzt stellen. In

der Selbstmedikation kann der Hautzustand durch richtige Pflege verbessert werden. Gegen eine Neurodermitis oder Allergie spricht, dass wohl kein Juckreiz vorhanden ist.

Mögliche Empfehlung

→ Die Haut macht einen trockenen, spröden Eindruck. Ich empfehle zum Baden den Zusatz eines Ölbad, möglichst mit natürlichen, fetten Ölen wie Mandelöl, Nachtkerzenöl oder auch Weleda® Calendula Cremebad. Damit das fette Öl im Bad nicht auf der Wasseroberfläche schwimmt, mischen Sie es mit einem Esslöffel Salz oder Sahne. Nach dem Bad pflegen Sie den ganzen Körper mit einem guten Öl.

Behandlung der betroffenen Körperstellen mit z. B. Hametum® Wund- und Heilsalbe, Weleda® Dermatodoron® Salbe, Stadelmann® Cistrosenöl für Kinder oder Stadelmann® Cistrosencreme. Generell reichhaltige Körperpflege empfehlen.

Information und Beratung zur Anwendung

- **Mandelöl:** ein EL Öl in 1–2 EL Sahne verrühren, dem Wasserstrahl zugeben. Das Kind 1 × pro Woche baden.
- **Hametum® Wund- und Heilsalbe:** Hamamelisextrakt gegen die lokale Entzündung in den Armbeugen. Bei Bedarf dünn mehrmals täglich auf die betroffenen Stellen auftragen.
- **Weleda® Dermatodoron® Salbe:** 1–2 × tägl. auf die betroffenen Stellen auftragen.
- **Stadelmann® Cistrosencreme/Cistrosenöl für Kinder:** 1–2 × tägl. auf die feuchte Haut zur Pflege.
- **Stadelmann® Babyöl empfindliche Haut:** zur Pflege des ganzen Körpers. Bei Bedarf das Öl leicht einmassieren auf die feuchte Haut.

Zusatzempfehlung

- Kleidung aus Baumwolle oder Seide bevorzugen.
- Neue Kleidungsstücke mehrmals waschen vor dem ersten Tragen, damit eventuelle Farbreste und hautreizende Stoffe ausgewaschen sind. Secondhandkleidung ist nachhaltig und enthält in der Regel keine Farbreste oder reizenden Stoffe mehr.
- Ökologische milde Waschmittel bevorzugen.
- Auch im Winter sollte viel Luft an die Haut, Baby im warmen Zimmer nur leicht anziehen.
- Wenn keine Besserung innerhalb einer Woche eintritt, Kinderarzt aufsuchen.