

# Inhaltsverzeichnis

---

## I Medizinisch-Pharmazeutischer Teil

<b>1 Anatomie und Physiologie .....</b>	<b>3</b>
1.1 Einführung .....	4
1.1.1 Aufbau und Aufgabe .....	4
1.1.2 Wandaufbau .....	5
1.1.3 Nervensysteme im Verdauungstrakt .....	6
1.1.4 Motorik und Motilität .....	7
1.2 Magen .....	8
1.2.1 Der Nahrungsweg zum Magen .....	8
1.2.2 Magenanatomie .....	9
1.2.3 Aufgaben des Magens .....	9
1.2.4 Magenbewegung und Entleerung .....	10
1.2.5 Magenschleimhaut .....	11
1.2.6 Magensaftsekretion .....	12
1.3 Darm .....	16
1.3.1 Darmanatomie .....	16
1.3.2 Aufgaben des Darms .....	16
1.3.3 Darmbewegung und Entleerung .....	17
1.3.4 Darmschleimhaut .....	18
1.3.5 Darmsekretion .....	19
1.3.6 Darmabsorption .....	20
1.4 Immunfunktion des Magen-Darm-Traktes .....	22
<b>2 Erkrankungen des Magen-Darm-Traktes .....</b>	<b>25</b>
2.1 Magenbeschwerden .....	26
2.1.1 Reflux .....	26
2.1.2 Gastritis .....	29
2.1.3 Ulkus .....	31
2.1.4 Reizmagen .....	32
2.1.5 Erbrechen .....	33
2.2 Darmbeschwerden .....	35
2.2.1 Diarröh .....	35
2.2.2 Obstipation .....	40
2.2.3 Reizdarmsyndrom .....	43
2.2.4 Chronisch entzündliche Darm-erkrankungen (CED) .....	44
2.2.5 Meteorismus .....	46
2.2.6 Hämorrhoidalleiden .....	47
2.3 Zusammenfassung .....	49

<b>3 Arzneimittel in der Selbstmedikation .....</b>	<b>51</b>
3.1 Arzneimittel bei säurebedingten Magenbeschwerden .....	52
3.1.1 Antazida .....	53
3.1.2 Natriumalginat .....	58
3.1.3 H <sub>2</sub> -Blocker .....	59
3.1.4 Protonenpumpeninhibitoren (PPI) .....	60
3.2 Phytopharmaaka für den Magen .....	63
3.2.1 Entzündungshemmende, Heilung fördernde Drogen .....	63
3.2.2 Ätherische Öldrogen .....	64
3.2.3 Bitterstoffdrogen .....	66
3.2.4 Drogen mit psychovegetativer Wirkung .....	66
3.3 Antiemetika .....	67
3.3.1 Dimenhydrinat .....	67
3.3.2 Ingwerwurzel .....	69
3.4 Magen-Homöopathika .....	69
3.5 Biochemie nach Dr. Schüßler für den Magen .....	70
3.6 Antidiarrhoika .....	71
3.6.1 Orale Rehydrationsmittel .....	72
3.6.2 Loperamid .....	74
3.6.3 Mikroorganismen .....	75
3.6.4 Adsorbenzien .....	78
3.6.5 Adstringenzen .....	78
3.6.6 Cromoglicinsäure .....	81
3.7 Laxanzien .....	82
3.7.1 Quell-, Ballaststoffe .....	83
3.7.2 Osmotisch wirkende Laxanzien .....	85
3.7.3 Stimulierende Laxanzien .....	88
3.7.4 Gleitmittel .....	92
3.7.5 Rektale Entleerungshilfen .....	92
3.7.6 Probiotika .....	93
3.8 Arzneimittel bei Reizdarmsyndrom .....	94
3.8.1 Butylscopolaminbromid .....	94
3.9 Arzneimittel gegen Meteorismus/Flatulenz .....	95
3.9.1 Entschäumer - Simeticon .....	96
3.9.2 Choleretika .....	96
3.9.3 Verdauungsenzyme .....	97
3.10 Arzneimittel gegen Hämorrhoidalleiden .....	98
3.11 Darm-Homöopathika .....	99
3.12 Biochemie nach Dr. Schüßler für den Darm .....	100

## II Beratungsgespräch

<b>4</b>	<b>Beratungsleitlinien</b>	<b>105</b>
4.1	Magenbeschwerden, inkl. Sodbrennen	106
4.1.1	Patient, Kundenwunsch	106
4.1.2	Hinterfragen der Eigendiagnose, Symptome, Begleiterscheinungen	107
4.1.3	Grenzen der Selbstmedikation	108
4.1.4	Auswahl des Arzneistoffes und des Fertigarzneimittels	109
4.1.5	Information des Patienten	109
4.1.6	Unterstützende Maßnahmen	110
4.1.7	Abgabe des Arzneimittels	111
4.2	Erbrechen	112
4.2.1	Patient, Kundenwunsch	112
4.2.2	Hinterfragen der Eigendiagnose, Symptome, Begleiterscheinungen	112
4.2.3	Grenzen der Selbstmedikation	113
4.2.4	Auswahl des Arzneistoffes und des Fertigarzneimittels	114
4.2.5	Information des Patienten	114
4.2.6	Unterstützende Maßnahmen	114
4.3	Diarröh	115
4.3.1	Patient, Kundenwunsch	115
4.3.2	Hinterfragen der Eigendiagnose, Symptome, Begleiterscheinungen	115
4.3.3	Grenzen der Selbstmedikation	117
4.3.4	Auswahl des Arzneistoffes und des Fertigarzneimittels	118
4.3.5	Information des Patienten	118
4.3.6	Unterstützende Maßnahmen	119
4.4	Obstipation	121
4.4.1	Patient, Kundenwunsch	121
4.4.2	Hinterfragen der Eigendiagnose, Symptome, Begleiterscheinungen	121
4.4.3	Grenzen der Selbstmedikation	122
4.4.4	Auswahl des Arzneistoffes und des Fertigarzneimittels	122
4.4.5	Information des Patienten	123
4.4.6	Unterstützende Maßnahmen	123
4.5	Hämorrhoiden	124
4.5.1	Patient, Kundenwunsch	124
4.5.2	Hinterfragen der Eigendiagnose, Symptome, Begleiterscheinungen	124
4.5.3	Grenzen der Selbstmedikation	125

4.5.4	Auswahl des Arzneistoffes und des Fertigarzneimittels	126
4.5.5	Information des Patienten	126
4.5.6	Unterstützende Maßnahmen	126
4.6	Meteorismus	127
4.6.1	Patient, Kundenwunsch	127
4.6.2	Hinterfragen der Eigendiagnose, Symptome, Begleiterscheinungen	127
4.6.3	Grenzen der Selbstmedikation	128
4.6.4	Auswahl des Arzneistoffes und des Fertigarzneimittels	128
4.6.5	Information des Patienten	129
4.6.6	Unterstützende Maßnahmen	129
<b>5</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>131</b>
5.1	Der freundliche Einstieg	132
5.1.1	Körpersprache	132
5.1.2	Eröffnungssätze	134
5.2	Der Kundenwunsch	135
5.2.1	Markenkunde	135
5.2.2	Indikationskunde	136
5.3	Therapieergänzung, Empfehlungspaket	139
5.3.1	RedLine A4-Methode beim Markenkunden	141
5.3.2	RedLine A4-Methode beim Indikations- kunden	142
5.4	Einwände – Vorbände	147
5.5	Kostenloser Tipp	147
5.6	Verabschiedung	147
5.7	Überblick	149
5.8	Rhetorik im HV	150

## III Fallbeispiele

<b>6</b>	<b>Fallbeispiele</b>	<b>155</b>
6.1	Magenbeschwerden – Wenn Stress sauer macht	157
6.1.1	Beratungsgespräch	157
6.1.2	Fallanalyse	159
6.2	Sodbrennen – Wenn die Schwangerschaft auf den Magen schlägt	161
6.2.1	Beratungsgespräch	161
6.2.2	Fallanalyse	163
6.3	Magenbeschwerden – Wenn Abklärung durch den Arzt nötig ist	164

6.3.1 Beratungsgespräch .....	164
6.3.2 Fallanalyse .....	165
6.4 Erbrechen – Wenn der Urlaub übel beginnt .....	167
6.4.1 Beratungsgespräch .....	167
6.4.2 Fallanalyse .....	169
6.5 Durchfall – Wenn Angst den Darm in Aufruhr bringt .....	171
6.5.1 Beratungsgespräch .....	171
6.5.2 Fallanalyse .....	173
6.6 Durchfall – Wenn das Antibiotikum die Darmflora schädigt .....	175
6.6.1 Beratungsgespräch .....	175
6.6.2 Fallanalyse .....	177
6.7 Durchfall - Wenn ein Kleinkind Durchfall hat .....	178
6.7.1 Beratungsgespräch .....	178
6.7.2 Fallanalyse .....	180
6.8 Obstipation – Wenn falsche Vorstellungen zu Missbrauch führen .....	182
6.8.1 Beratungsgespräch .....	182
6.8.2 Fallanalyse .....	184
6.9 Obstipation – Wenn Ortsveränderung zu Verstopfung führt .....	186
6.9.1 Beratungsgespräch .....	186
6.9.2 Fallanalyse .....	187
6.10 Völlegefühl – Wenn das Essen schwer im Magen liegt .....	189
6.10.1 Beratungsgespräch .....	189
6.10.2 Fallanalyse .....	191
6.11 Verdauung – Wenn Blähungen quälen .....	193
6.11.1 Beratungsgespräch .....	193
6.11.2 Fallanalyse .....	195
6.12 Hämorrhoiden – Wenn's am After juckt und brennt .....	197
6.12.1 Beratungsgespräch .....	197
6.12.2 Fallanalyse .....	199
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>201</b>
Weiterführende Literatur .....	205
Weiterführende Links .....	206
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>207</b>