

Inhaltsverzeichnis

I Medizinisch- Pharmazeutischer Teil

1 Anatomie und Physiologie	3	3 Arzneimittel in der Selbst-	51
1.1 Einführung	4	3.1 Arzneimittel bei säurebedingten	
1.1.1 Aufbau und Aufgabe	4	Magenbeschwerden	52
1.1.2 Wandaufbau	5	3.1.1 Antazida	53
1.1.3 Nervensysteme im Verdauungstrakt	6	3.1.2 Natriumalginat	58
1.1.4 Motorik und Motilität	7	3.1.3 H ₂ -Blocker	59
1.2 Magen	8	3.1.4 Protonenpumpeninhibitoren (PPI)	60
1.2.1 Der Nahrungsweg zum Magen	8	3.2 Phytopharmaka für den Magen	63
1.2.2 Magenanatomie	9	3.2.1 Entzündungshemmende, Heilung	
1.2.3 Aufgaben des Magens	9	fördernde Drogen	63
1.2.4 Magenbewegung und Entleerung	10	3.2.2 Ätherische Öldrogen	64
1.2.5 Magenschleimhaut	11	3.2.3 Bitterstoffdrogen	66
1.2.6 Magensaftsekretion	12	3.2.4 Drogen mit psychovegetativer Wirkung	66
1.3 Darm	16	3.3 Antiemetika	67
1.3.1 Darmanatomie	16	3.3.1 Dimenhydrinat	67
1.3.2 Aufgaben des Darms	16	3.3.2 Ingwerwurzel	69
1.3.3 Darmbewegung und Entleerung	17	3.4 Magen-Homöopathika	69
1.3.4 Darmschleimhaut	18	3.5 Biochemie nach Dr. Schüßler für den	
1.3.5 Darmsekretion	19	Magen	70
1.3.6 Darmabsorption	20	3.6 Antidiarrhoika	71
1.4 Immunfunktion des Magen-Darm-		3.6.1 Orale Rehydratationsmittel	72
Traktes	22	3.6.2 Loperamid	74
2 Erkrankungen des Magen-Darm-	25	3.6.3 Mikroorganismen	75
2.1 Magenbeschwerden	26	3.6.4 Adsorbenzien	78
2.1.1 Reflux	26	3.6.5 Adstringenzien	78
2.1.2 Gastritis	29	3.6.6 Cromoglicinsäure	81
2.1.3 Ulkus	31	3.7 Laxanzien	82
2.1.4 Reizmagen	32	3.7.1 Quell-, Ballaststoffe	83
2.1.5 Erbrechen	33	3.7.2 Osmotisch wirkende Laxanzien	85
2.2 Darmbeschwerden	35	3.7.3 Stimulierende Laxanzien	88
2.2.1 Diarrhö	35	3.7.4 Gleitmittel	92
2.2.2 Obstipation	40	3.7.5 Rektale Entleerungshilfen	92
2.2.3 Reizdarmsyndrom	43	3.7.6 Probiotika	93
2.2.4 Chronisch entzündliche Darm-		3.8 Arzneimittel bei Reizdarmsyndrom	94
erkrankungen (CED)	44	3.8.1 Butylscopolaminbromid	94
2.2.5 Meteorismus	46	3.9 Arzneimittel gegen Meteorismus/	
2.2.6 Hämorrhoidalleiden	47	Flatulenz	95
2.3 Zusammenfassung	49	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

4	Beratungsleitlinien	105
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	Diarrhö	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
5	Kommunikation	131
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 – Vorwände	147
5.5	Kostenloser Tipp	147
5.6	Verabschiedung	147
5.7	Überblick	149
5.8	Rhetorik im HV	150

III Fallbeispiele

6	Fallbeispiele	155
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
Literaturverzeichnis		201
Weiterführende Literatur		205
Weiterführende Links		206
Stichwortverzeichnis		207