

HEUSCHNUPFEN

K: „Ich hätte gerne Vividrin® Nasenspray.“

A: „Das Nasenspray gegen Heuschnupfen? Gern. Wie kommen Sie denn damit zurecht?“

K: „Ja, ein bisschen lindert es schon die laufende Nase...“

A: „Welche Beschwerden haben Sie denn genau?“

K: „Na ja, die Nase juckt und läuft seit einigen Tagen. Nachts sitzt sie aber zu.“

A: „Haben Sie auch Probleme mit juckenden Augen?“

K: „Ja, an manchen Tagen sehe ich aus wie ein Kaninchen, aber dagegen habe ich noch Augentropfen.“

A: „Haben Sie auch Probleme mit den Bronchien? Müssen Sie oft husten oder bekommen Sie draußen schlechter Luft?“

K: „Ja, an besonders schlechten Tagen, kann ich abends schlecht einschlafen, weil mich ein ständiger Hustenreiz quält. Das ist schon gemein, die einen genießen den Frühling, die anderen sperren sich in ihren Wohnungen ein.“

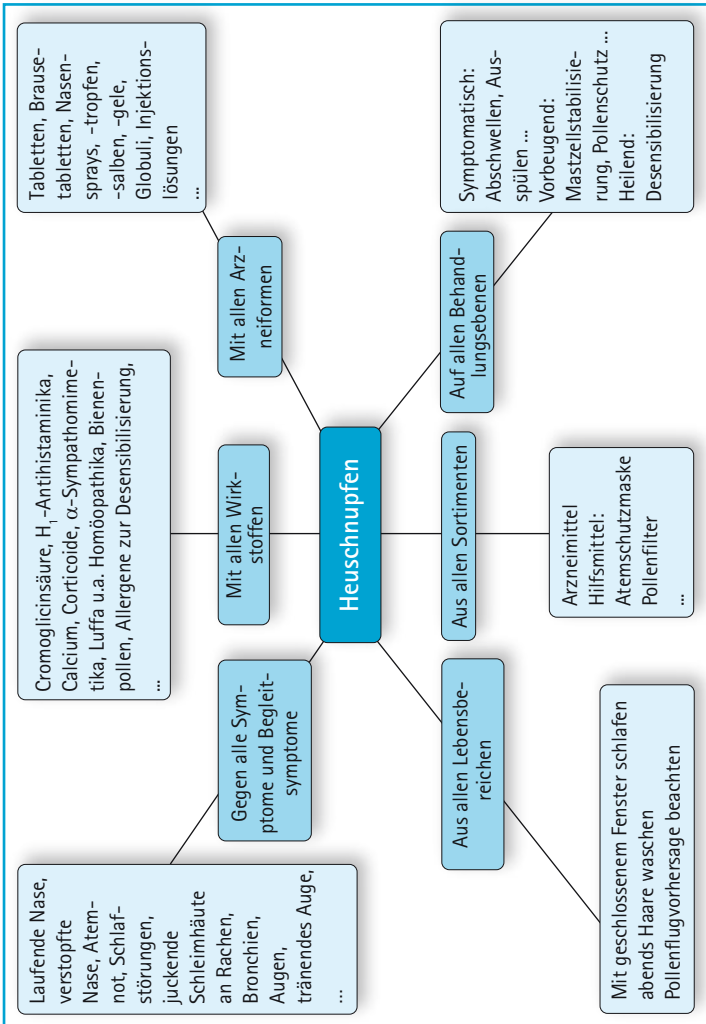
A: „Ja, Heuschnupfen scheint Sie ganz schön zu plagen. Am besten ist es tatsächlich, bei starker Pollenbelastung der Luft im Haus zu bleiben. Waschen Sie sich abends die Pollen aus den Haaren, lagern Sie die Tageskleidung in einem anderen Raum als dem Schlafzimmer. Und schlafen Sie nachts auf jeden Fall mit geschlossenem Fenster. Dadurch können Sie Ihre Beschwerden zumindest in der Nacht schon etwas mildern. Zum Glück gibt es dagegen aber gut wirksame Mittel. Da ist einmal das Vividrin®. Wenn Sie es regelmäßig viermal täglich anwenden, blockieren Sie die allergische Reaktion. Noch schneller wirkt allerdings das Vividrin® akut. Dieser Wirkstoff wirkt ohne lange Vorlaufzeit sofort.“

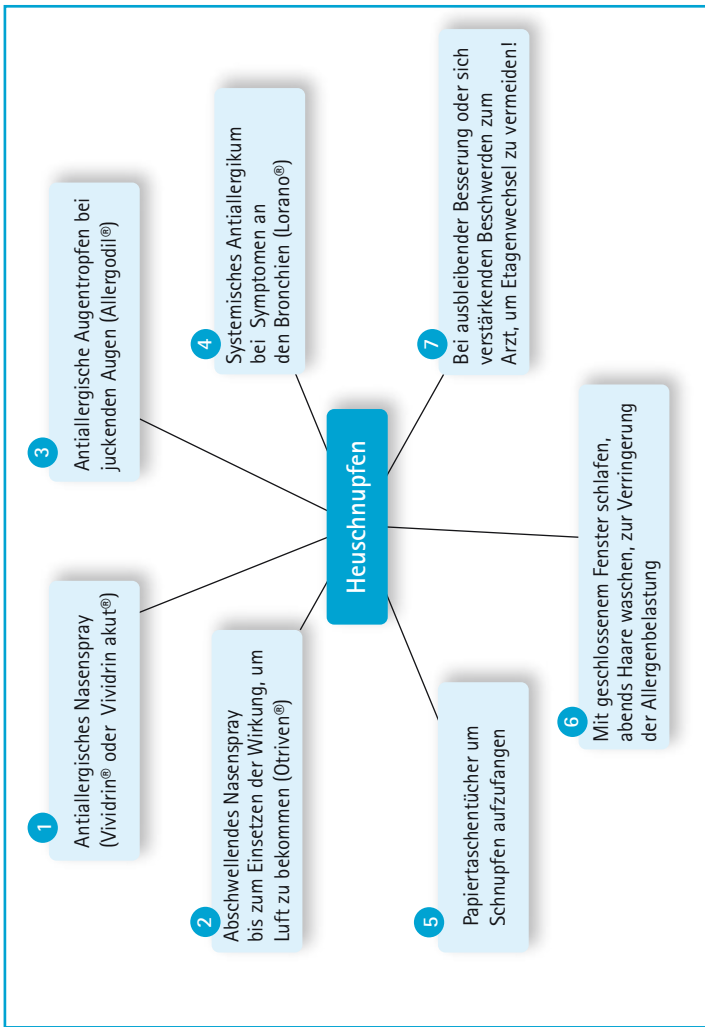
K: „Mit dem normalen Vividrin® komme ich eigentlich ganz gut zurecht.“

A: „Es braucht ein paar Tage, bis es die volle Wirksamkeit erreicht. In den ersten Tagen könnte die Nase also noch zusitzen. Vielleicht brauchen Sie in dieser Zeit ein Nasenspray, um die Schleimhäute abzuschwellen und besser Luft zu bekommen?“

K: „Ja, das wäre eine gute Idee. Ich weiß, ich sollte es nur im Notfall verwenden.“

A: „Das stimmt, Sie werden es aber nicht länger als fünf Tage benötigen. Augentropfen haben Sie noch, das ist gut. Ihre Beschwerden auf den Bronchien machen mir Sorgen. Bei Heuschnupfen besteht immer die Gefahr, dass sich aus der Allergie ein Asthma entwickelt, der Heuschnupfen quasi nach unten rutscht. Es ist wichtig, das rechtzeitig zu unterbinden. Gut für Sie wäre es, wenn Sie ein Antiallergikum einnehmen, damit die allergische Reaktion überall, also auch in den Bronchien, möglichst unterdrückt wird. Wenn der Reizhusten danach anhält, sollten Sie auf jeden Fall einen Arzt aufsuchen, der Ihnen dann spezielle Arzneimittel für die Bronchien verschreiben kann, die die Bronchien schützen.“





Zusatzempfehlung bei Heuschnupfen	Nutzen
Cromoglicinsäurehaltiges Nasenspray regelmäßig verwenden (CromoHexal®, Vividrin®)	Um die allergische Reaktion zu dämpfen, damit die Nase nicht mehr so stark läuft
Antiallergische Nasentropfen (Livocab®, Vividrin®akut Azelastin)	Zur Verringerung der allergischen Reaktion in der Nasenschleimhaut
Kochsalzhaltige Nasentropfen (Rinupret®, Nasenspray® Pur Ratio-pharm, Olynth® Salin)	Zum Abspülen der Allergene von der Nasenschleimhaut
Beclometasonpropionathaltige Nasentropfen (ratio Allerg® Heuschnupfenspray)	Bei hartnäckigem Stockschnupfen, bei entzündeten Nasenschleimhäuten zur Entwöhnung von α -Sympathomimetika-haltigen Nasentropfen
Arztbesuch: Verordnung von verschreibungspflichtigen Cortisonsprays	Zur effektiven Schleimhautabschwellung, um dauerhaft Luft zu bekommen
Systemische Antihistaminika (Lorano®, Reactine®)	Um die allergische Reaktion insgesamt zu dämpfen
Antiallergische Augentropfen (Livocab®, Vividrin®)	Um das Jucken und die Rötung der Bindehaut zu verringern
Tränenersatzflüssigkeit (Hylo-Comod®, Oculotect® fluid)	Um die Pollen (bzw. Allergene) aus den Augen zu spülen
Augengele, Augenmasken (Lierac® Balsam Diopicalm, Vichy® Thermal Fix Augen)	Zur Pflege der Augenumgebung, zum Abschwellen der Augenlider
Atemschutzmaske, Mundschutzmasken	Zum Schutz beim Arbeiten im Freien, beim Arbeiten mit Stäuben
Milbendichte Bettbezüge bei Hausstauballergie, Entfernung von Gardinen und Teppichen	Zur Reduzierung der Allergenmenge

Zusätzlich: mit geschlossenem Fenster schlafen, abends Haare waschen, Pollenflugvorhersage beachten	Zur Reduktion der Allergenmenge
Eigene Ideen:	
Empfehlung zu Heuschnupfen - bei Schnupfensymptomen in der Heuschnupfenzeit	

Tipps für die Praxis:

Schnüren Sie das Rund-um-Versorgungspaket

- Das Ergebnis einer Ideensammlung kann sehr ausufernd sein. Es braucht Überarbeitung, um damit im Alltag weiterzuarbeiten. Setzen Sie sich mit dem Ergebnis nun in einer kleinen Arbeitsrunde zusammen und legen Sie Empfehlungspakete fest. Versuchen Sie zu jeder Indikation fünf bis zehn Empfehlungen festzuschreiben. Dazu gehören konkrete Fertigarzneimittel und Verhaltensmaßnahmen. Schreiben, malen, zeichnen oder fotografieren Sie Ihre Empfehlungspakete und hängen Sie sie für einige Wochen an gut sichtbarer Stelle in der Apotheke auf.

- Sobald Sie sich über Empfehlungen und vor allem Zusatzempfehlungen im Team Gedanken gemacht haben und indikationsbezogenen Empfehlungspakete im Kopf haben, können Sie Ihre Beratungsgespräche so lenken, dass Sie den Bedarf Ihres Patienten entsprechend abfragen und dabei schon während des Gesprächs die Auswahl Ihrer Empfehlungen festlegen.

HÜHNERAUGEN

K: „Ich hätte gerne Clabin®.“

A: „Die Lösung gegen Warzen?“

K: „Nein, ich wollte es gegen Hühneraugen einsetzen.“

A: „Ja, es löst sehr effektiv Hornhaut auf, natürlich auch Hühneraugen. Nach zwei bis drei Tagen der regelmäßigen Anwendung baden Sie die Füße in einem warmen Fußbad und raspeln die überschüssige Hornhaut mit einem Hornhautraspel ab. Im Anschluss cremen Sie die Füße gut ein. Dafür gibt es sehr gute Cremes, die die Füße glatt und geschmeidig halten.“

Tipps für die Praxis:

Versetzen Sie sich in den Kunden!

■ Am besten können Sie Patienten beraten, die Beschwerden haben, die Sie selbst aus eigenen Erfahrung kennen. Sie haben aber nicht alle Krankheiten selbst einmal durchgemacht – zum Glück! Wie können Sie sich in einen Patienten mit Hühneraugen hineinversetzen, wenn Sie selbst keine Hühneraugen haben? Fragen Sie ihn, welche Beschwerden er hat und was ihm hilft! Fragen Sie Ihre Kollegen im Team: in (fast) jedem Team sitzt ein Kollege mit eigener Erfahrung oder vielleicht ist ein Familienmitglied betroffen.

- Setzen Sie sich im Team zusammen und überlegen gemeinsam:
- Wie fühlt sich ein Patient mit seiner Krankheit und seiner Behandlung?
 - Was könnte diesem Patienten Nutzen bringen?
 - Was wollen wir unseren Patienten zusätzlich empfehlen?

Zusatzempfehlung bei Hühneraugen	Nutzen
Keratolytika (Collomack® Tropfen, Clabin®)	Zum Anlösen der verhornten, überschüssigen Hornhaut, zur Erleichterung einer mechanischen Entfernung
Hornhautraspel, Hornhauthobel (Credo® Hornhauthobel, Scholl® Hornhauthobel)	Zur Entfernung der Hornhaut
Regelmäßige Fußbäder (Gehwol®, Allgäuer Latschenkiefer®) und pflegende Fußcremes (Celyoung® Fuß- und Fersencreme, Eucerin® TH 10% Urea Fußcreme)	Zum Weichhalten, zur Pflege der Füße
Bequemes Schuhwerk tragen. Häufig Schuhe wechseln. Langes Stehen vermeiden	Zur Vermeidung von Druckstellen und Hühneraugen
Professionelle Fußpflege	Zur Vermeidung von Verletzungen, zur professionellen Behandlung von Schrunden und Rissen
Fußgymnastik unter krankengymnastischer Anleitung	Zur Behandlung von Zehenfehlstellungen
Eigene Ideen:	
Empfehlung zu Hühneraugen - bei Patienten, die besondere Vorsicht bei Fußverletzungen zeigen sollten, z. B. Diabetikern - bei der Planung eines Wanderurlaubs - bei Eltern mit Kindern, die am liebsten nur ein einziges Paar Schuhe tragen	

HUSTEN

K: „Ich hätte gerne ACC® akut.“

A: „Die hustenlösenden Brausetabletten? Sollen sie für Sie sein?“

K: „Ja, sie sind für mich.“

A: „Welche Beschwerden haben Sie denn genau?“

K: „Also den ganzen Tag muss ich mich ständig räuspern. Dabei habe ich so ein Kratzen im Hals. Manchmal kann ich auch schon etwas Abhusten. Aber am Schlimmsten ist es nachts. Sobald ich mich hinlege, kitzelt es im Hals. Und wenn ich einmal anfangen kann ich gar nicht mehr aufhören zu husten.“

A: „Haben Sie noch andere Beschwerden wie z.B. Fieber oder Schmerzen?“

K: „Nein, nur im Hals tut es mir weh.“

A: „Waren Sie mit diesen Beschwerden schon beim Arzt?“

K: „Nein, dafür habe ich keine Zeit, ich muss arbeiten.“

A: „Also mit den ACC® akut haben Sie einen sehr gut wirksamen Hustenlöser. Was Sie jetzt aber zunächst brauchen, ist ein Mittel, was den lästigen Hustenreiz dämpft. Dafür empfehle ich Ihnen diese Tropfen. Nehmen Sie sie auf jeden Fall zur Nacht, am besten eine halbe Stunde vor dem Schlafengehen, damit sie wirken, bevor Sie sich hinlegen. Für den Tag eignen sich diese Lutschtabletten. Sie können nach Bedarf gelutscht werden. Dabei wirken Sie gegen dieses Kitzeln und Kratzen im Hals und helfen Ihnen ohne Husten durch den Tag.

Es ist sinnvoll, sich den Hustenlöser trotzdem schon jetzt mit nach Hause zu nehmen, denn Ihr Husten wird in zwei, drei Tagen so produktiv sein, dass Sie den Schleim lösen müssen, um ihn

besser abhusten zu können. Sie können das unterstützen, wenn Sie zudem noch Dampfbäder mit ätherischen Ölen durchführen, entweder mit dieser Bronchialsalbe oder mit diesen Tropfen. Und wenn Sie es dann noch ein bisschen ruhiger angehen lassen und sich möglichst schonen, dann sind Sie in wenigen Tagen über die schlimmsten Beschwerden hinaus.“

Tipps für die Praxis:

Empfehlen Sie zunächst das gewünschte Produkt!

■ Kunden scheinen meist genau zu wissen, was sie wollen. Das scheint aber nur so. Jeder Mensch ist dankbar für zusätzliche Tipps! Nehmen Sie auch einen konkreten Wunsch als Aufforderung zur indikationsbezogenen Beratung.

■ Holen und zeigen Sie zunächst das gewünschte Produkt, bevor Sie etwas anderes empfehlen. Ansonsten wächst im Kunden ein Widerstand, der schwierig zu überwinden ist.

■ Bestätigen Sie zunächst den Wunsch des Kunden. Fallen Sie mit Ihren Empfehlungen nicht mit der Tür ins Haus.

Zusatzempfehlung bei Husten	Nutzen
Chemischer oder pflanzlicher Hustenreizstiller in Form von Tabletten, Tropfen oder Saft bei unproduktivem Hustenreiz, vor allem in der Nacht (Silomat®, Neo Tussan®, Sedotussin®, Phytohustil®)	Zur Schonung der Bronchien, für ein ausreichende Nachtruhe
Chemischer oder pflanzlicher Sekretlöser in Form von Brausetabletten, Dragees, Retardtabletten, Tropfen oder Saft (ACC® akut, Mucosolvan®, Bisolvon®, Bronchicum®, Sinuforton®, Gelomyrtol®, Sinupret®)	Zur Sekretverdünnung, zum erleichterten Abhusten, zur Beschleunigung des Abhustens
Lutschtabletten mit sekretlösenden, reizlindernden, lokalanästhetischen, desinfizierenden Wirkstoffen (Mucoangin®, Dobendan Strepsils® Dolo, Lemocin®)	Zur Befeuchtung des Hals-Rachenraums, zur Reizlinderung, zur Schleimverflüssigung im Hals-Rachenbereich
Arzneitees mit sekretlösenden oder reizlindernden Wirkstoffen (Sidroga® Husten- und Bronchialtee N). Dampfbäder mit ätherischen Ölen, Kochsalzlösung zur Inhalation, Bronchialsalben (Bronchoforton®, Pinimenthol®, Transpulmin®), warme Brustkompressen	Zur Befeuchtung des Hals-Rachenraums, zur lokalen Reizlinderung, zur Schleimverflüssigung, zur lokalen Abwehrsteigerung durch Wärme
Abwehrsteigernde Maßnahmen, z. B. Echinacea, Thuja, Vitamin C, Zink in Form von Tropfen, Dragees, Brausetabletten (Echinacin®, Esberitox®, Cetebe®, Zinkorotat® Pos, Cetebe® Abwehrplus)	Zur Steigerung der Infektabwehr, zur schnelleren Genesung, zur Vorbeugung vor erneuten Infektionen
Bei starken begleitenden Kopf- und Gliederschmerzen Analgetikum (Aspirin®, Benuron®, Dolormin®)	Zur Verbesserung des Allgemeinbefindens

<p>Körperliche Schonung, Spaziergänge an frischer Luft, Wärme, Schal, Wärmflasche, Rot- lichtbestrahlung, Erhöhung der Luftfeuchtigkeit, aus- reichende Flüssigkeitsaufnahme</p>	<p>Zur Steigerung der Abwehr, zur Besserung des Allgemeinbefindens</p>
<p>Arztbesuch bei sehr starken Be- schwerden, bei über Tage anhalten- den Beschwerden</p>	<p>Zur Abklärung der Differentialdiag- nose, zur gezielten Behandlung</p>
<p>Eigene Ideen:</p>	
<p>Empfehlung zu Husten - bei anderen Erkältungssymptomen - bei Angehörigen, die für die kranke Familie einkaufen</p>	

Tipps für die Praxis:

Darf es ein bisschen mehr sein?

- Bei einigen Indikationen bieten sich sehr viele Empfehlungen an. Achten Sie genau auf die Reaktion der Kunden. Vielleicht reicht einer Kundin eine einzelne zusätzliche Empfehlung aus. Nicht die Menge, sondern die Individualität macht das Besondere an Ihrer Zusatzempfehlung aus. Vielleicht möchte ein anderer Kunde gerne fünf oder sechs Empfehlungen. Enttäuschen Sie ihn nicht!

INSEKTENSTICHE

K: „Ich hätte gerne Systral® Creme.“

A: „Möchten Sie die Creme gegen Mückenstiche?“

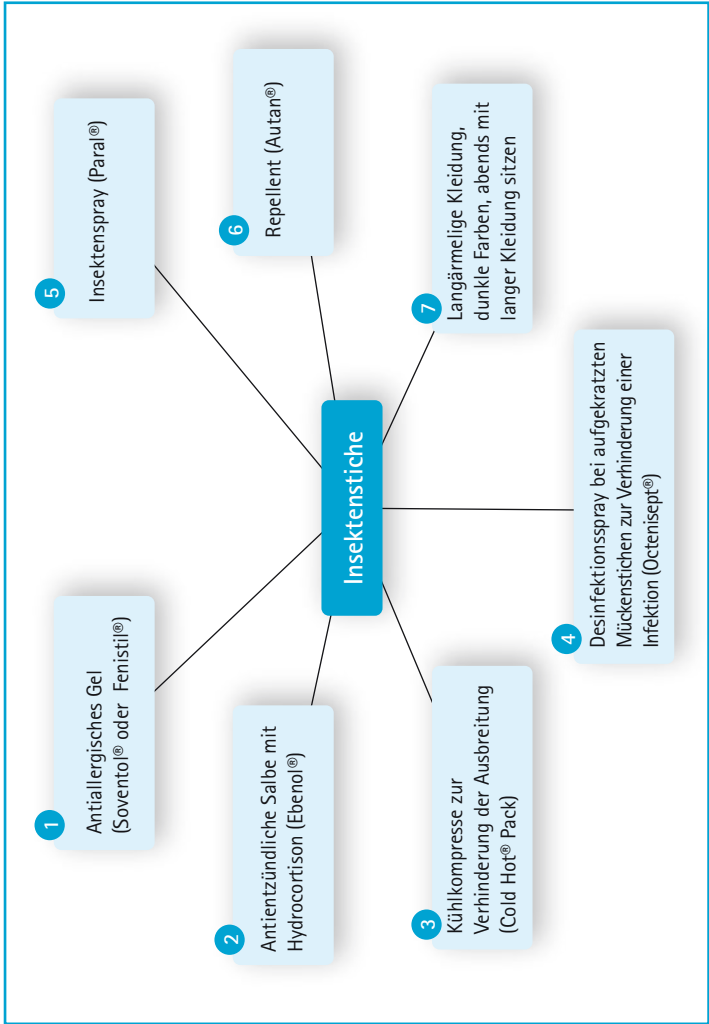
K: „Ja, gestern haben wir noch lange auf der Terrasse gegessen und dabei bin ich völlig zerstoichen worden. Am Bein habe ich bestimmt acht Stiche. Den einen Stich habe ich gleich aufgekratzt und er hat sich schon entzündet.“

A: „So schön es abends noch im Freien ist, aber die Mücken können einem den ganzen Spaß verderben. Systral® Creme wird Ihnen da gut helfen. Sie wissen sicherlich, dass Sie aufgekratzte Mückenstiche am besten gleich desinfizieren sollten, damit sie sich nicht entzünden. Gegen die Entzündung empfehle ich Ihnen eine leichte Cortisoncreme, damit die Beulen bald wieder abschwellen und die Rötung schneller verschwindet. Und beim nächsten Mal werden Sie bestimmt vorsorglich ein Insektenschutzmittel auftragen, stimmt's?“

Tipps für die Praxis:

Ideen für Zusatzempfehlungen

- Ideen für Zusatzempfehlungen entstehen dadurch, dass außerhalb von vorgegebenen Grenzen und quer gedacht wird. Mehrere Menschen zusammen kommen auf mehr Ideen als jeder alleine. Nutzen Sie die Möglichkeiten der Ideensammlung im Team! Besprechen Sie Regeln zur Ideenfindung und setzen Sie sich Ziele!



Zusatzempfehlung bei Insektenstichen	Nutzen
Antiseptikum bei aufgekratzten Stichen (Octenisept®)	Um zu verhindern, dass sich die Stiche infizieren
Hydrocortisonhaltige Salben (Soventol® HC, Ebenol®)	Gegen die Entzündung mit Rötung, Schwellung und Erhitzung der umgebenden Hautstelle
Kalte Kompressen (Cold Hot Pack®) bzw. Wickel mit essigsaurer Tonerde, Essigwasser, Alkohol	Zum Kühlen und als Desinfektionsmittel
Antihistaminikahaltige Tropfen (Fenistil® Tropfen, Cetirizin AL® Tropfen)	Zur schnellen Behandlung von (Bienen- und Wespen-) Stichen im Mundbereich
Repellents (Autan®, Perysan®)	Zur Vermeidung zukünftiger Stiche
Zeckenzange	Zur schnellen Entfernung von Zecken
Zusätzlich: Möglichst viel Haut bedecken, kein Parfum verwenden, nachts mit Moskitonetz schlafen	Zur Eindämmung von Stichen
Eigene Ideen:	
<p>Empfehlung zu Insektenstichen</p> <ul style="list-style-type: none"> - beim Thema „Reiseapotheke“ oder „Hausapotheke“ - beim Kauf von Insektenschutzmitteln - bei der Reiseimpfberatung, bei der Information zu Fernreisen - bei Familien mit Kindern - im Sommer bei einer Insektenplage (Wespen, Mücken) - im Sommer bei der Planung von Aktivitäten (Kinderfest, Grillfest, Familienfeier) 	

Tipps für die Praxis:

Regeln für Brainstorming

- Es sollten möglichst alle Mitarbeiter des Apothekenteams mitmachen, um möglichst verschiedene Gedankengänge aufzugreifen und um ein Ergebnis zu erhalten, dem alle zustimmen können.
- Das Brainstorming sollte nicht länger als 20 Minuten dauern.
- Alle Vorschläge werden gehört und festgehalten.
- Die Menge der Ideen zählt, nicht die Qualität.
- Kritik ist verboten! In der Phase des Ideensammelns darf noch keine Bewertung der Vorschläge stattfinden. Killerphrasen, wie z. B. „Das klappt ja doch nicht!“, werden ignoriert oder mit einem Euro Strafe belegt.
- Nach der Phase des Ideensammelns können die Vorschläge gruppiert und ergänzt werden. Zu den Empfehlungen werden die beiden Fragen gestellt: 1. Wem biete ich diese Empfehlung an? 2. Zu welchem Nutzen biete ich diese Empfehlung an? Dabei fallen einige (nicht ganz ernst gemeinte) Vorschläge wieder heraus.
- Die Ergebnisse können in eine Tabelle übertragen werden und sollten eine Zeit lang aushängen, bevor sie in einem Ordner „Zusatzempfehlungen“ gesammelt werden.