

DENÍK HOLKY Z LÉKÁRNY

MARTINA LAGNITTOVÁ



Deník holky z lékárny

Vyšlo také v tištěné verzi

Objednat můžete na
www.cpress.cz
www.albatrosmedia.cz



Martina Lachnittová

Deník holky z lékárny – e-kniha
Copyright © Albatros Media a. s., 2022

Všechna práva vyhrazena.
Žádná část této publikace nesmí být rozšiřována
bez písemného souhlasu majitelů práv.

ALBATROS  **MEDIA**

DENÍK HOLKY Z LÉKÁRNY

Martina Lachnittová

Text © Martina Lachnittová, 2022

Illustrations © Pavla Filip Navrátilová, 2022

Photos: © New Africa / Shutterstock.com (str. 8, 14, 178, 188, 190);

© Uprate / Shutterstock.com (str. 13, 53, 101, 156, 187)

© serazetdinov / Shutterstock.com (str. 7, 13, 22, 38, 44, 65, 79, 82, 89, 143, 150, 170, 173, 187);

© gomolach / Shutterstock.com (str. 22, 44, 53, 82, 89, 124, 150, 173, 187, zadní strana obálky);

ISBN tištěné verze 978-80-264-4176-2

ISBN e-knihy 978-80-264-4180-9 (1. zveřejnění, 2022) (ePDF)

*Tato knížka patří všem lékárníkům, farmaceutickým asistentům,
laborantům a koneckonců i dermoporadkyním. Zkrátka všem,
kteří stojí za tárou a svoji práci vykonávají svědomitě.*

*Chci poděkovat všem, kteří nevidí jen nemoc, která se lepí na pacienta,
ale vidí především člověka. Člověka, na kterého je potřeba nahlížet
individuálně. Naslouchat mu, jednat s ním jako se sobě rovným,
jako s partnerem a podle jeho potřeb. Jen tak udržíme naše řemeslo
vážené a jedinečné. Jen tak nás budou mít pacienti v úctě, budou se
za námi rádi vracet a obracet se na nás jako na odborníky
se svými malými i velkými problémy.*

Proto vám všem, kteří tuto práci děláte s láskou, děkuji.

OBSAH

Úvod	6
Náš běžný den	8
Můj běžný den – lékárník asistent	9
Můj běžný den – farmaceutický asistent	11
Příběhy Holky z lékárny	14
Jak se ze mě stala Holka z lékárny	15
Holka z lékárny objevuje svět	20
Holka z lékárny a její kolegové	24
Holka z lékárny a studium	29
Holka z lékárny v laboratoři	30
Holka z lékárny a lékárníčka na cesty	33
Holka z lékárny a domácí lékárníčka	36
Být Holka z lékárny je posláním	39
Holka z lékárny a pacienti	45
Pacienti a stížnosti	47
Pacienti a reklamace	50
Pacienti a výběr léčivého přípravku	54
Pacienti a e-shop	63
Pacienti a zdravotnický materiál	66
Pacienti a kelímky	70
Pacienti a inkontinenční pomůcky	72
Pacienti a lékové formy	75
Pacienti a matematické záludnosti	80
Pacienti a nejzajímavější přání	83
Pacienti a alkohol	85

Pacienti a jejich závislosti	87
Pacienti a jejich opravdové závislosti	90
Pacienti a magnesium	92
Pacienti a intimní problémy	96
Pacienti a svlékání v lékárně	100
Pacientky maminky	102
Pacienti a (pře)prodej léčivých přípravků	108
Pacienti a skladování léčivých přípravků	110
Pacienti a diskrétní zóna	112
Pacienti a čtyři roční období	115
Pacienti a Vánoce	122
Pacienti a nachlazení	126
Pacienti a neslušné návrhy	129
Pacienti a jejich zažívací trakt	131
Pacienti a bylinky	136
Pacienti a homeopatika	138
Pacienti a domácí mazlíčci	141
Pacienti a jejich parazité	144
Pacienti a lékaři	146
Pacienti a recepty	151
Pacienti a doplatky	157
Pacienti a první pomoc v lékárně	161
Jak nás pacienti umí rozbřečet	164
Holka z lékárny a její perly	167
Holka z lékárny a nejdelší expediční případ	171
Holka z lékárny jako máma	174
Moji kolegové a jejich perly	176
Slovníček cizích slov	178
Holka z lékárny na konec	188

ÚVOD

Jednoho dubnového večera, pár měsíců po nástupu na pozici farmaceutický asistent na plný úvazek, jsem vedla debatu se svým spolubydlícím Ondrou o práci v lékárně. O tom, že lidské příběhy a přání, se kterými za námi pacienti chodí, člověk nevymyslí, ani kdyby se hodně snažil.

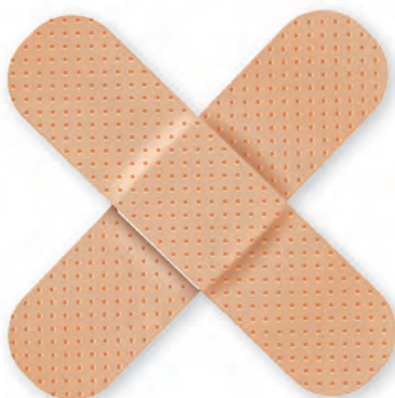
Řekl mi: „Pojď a založ stránku na facebooku.“ V tu chvíli mi to přišlo zcela scestné. Ale mám si své příhody psát do notýsku a poté nostalgicky listovat, tak jako to dělá spousta z nás, nebo zapisovat na facebook, na kterém jsem denně? Tento večer byl zlomový, díky němu vznikl *Deník holky z lékárny*.

Příběhů se za mou praxi nahromadilo spoustu a já se s vámi o ně ráda podělím. Jednak pro váš lepší den, ale především pro náš lepší den. Ať tu lékárenskou práci vidíte také z toho druhého pohledu. Ať víte, že i lékárník, který má tuto profesi opravdu rád, to čas od času nemá vůbec jednoduché. A hlavně, zjistíte, že aby mohl za tárou stát a odborně poradit, tak musel projít vysokou, nebo alespoň vyšší odbornou školou, a k tomu se celoživotně vzdělávat.

Pokud po přečtení knížky nabydete dojmu, že už nikdy nemůžete do lékárny vkročit, nezaoufejte. Já, a troufnu si říci, že i většina mých kolegů si uvědomujeme, že každý děláme chyby. Některé názvy jsou opravdu krkolomné, téměř nezapamatovatelné a každý se může splést. Já, když vejdu do elektra, abych koupila novou žárovku, jsem toho doslova zářným příkladem. Umění je se společně zasmát a život běžít dál.

Pokud se chcete dozvědět, co v lékařenské řeči znamená oficína nebo retax a zajímá vás, s čím odchází pacient, který si přišel pro turban, test na gravitaci nebo pro kozla, tak se pohodlně usadte, hodte starosti za hlavu, nožky na stůl a ponořte se do té naší krásné lékařské vědy.

Začínáme!



NÁŠ BĚŽNÝ DEN

Abych vám práci v lékárně co nejvíce přiblížila, připravila jsem si pro vás hned na úvod povídání o tom, jak vypadá náš běžný den v lékárně.

Často se setkáváme s pocity pacientů, že když zrovna nestojíme za tárou a nevydáváme léčivé přípravky, ať už na receptech, nebo na volném prodeji, tak neděláme nic. Jiná práce se zkrátka nepočítá. Lze pochopit, že pacient chce být co nejrychleji odbaven a venku z lékárny, ale na druhou stranu někdo musí zboží objednat, přijmout, naskladnit, uklidit a spoustu dalšího.

Práce je v lékárně habaděj, a pokud se neudělá, nemůžeme vydávat, natož býti rychlí. Proto na sebe musí všechno navazovat a jít jako po drátkách. Ani nemluvím o tom, že někdy se zasekne systém, selže technika nebo se pozdí dodavatel z lékárenského velkoobchodu. Každou chvíli se něco veselého naskytne.

Později vám také prozradím, kdo v lékárně pracuje a jaké má kompetence, možná se dozvíte i něco, co vás překvapí nebo zaujme.

První část je o tom, jak vypadá běžný den v lékárně z pohledu lékárníka asistenta, kterou napsala moje kolegyně magistra. Druhou část jsem pro vás připravila já. Jedná se také o běžný den, ale tentokrát z pohledu farmaceutického asistenta.

Jdeme na to.

Můj běžný den – lékárník asistent

Můj běžný den. Pro čtenáře mimo obor připomenu, že bez magistry přítomné v lékárně se lékárna nesmí otevřít. Tato skutečnost může být pro magistru velmi stresující, obzvláště pokud je sama na ranní směně jen s laborantkou a sanitářkou. Jejich práce závisí na tom, zda přijdu.

Nejsem ranní ptáče a vždycky jsem do práce přicházela pět minut před otvíračkou – stačí se rychle převléct, zapnout počítač, přihlásit se do systémů a můžeme otvírat. Přiznávám se vám, že někdy se mi

podarilo přijít i pozdě. Jsem jen člověk, a i já občas zaspím. V takovém případě se neotvírá, ale čeká se, až se paní magistra vyspí dorůžova. Naštěstí se toto stává zcela výjimečně.

Ráno jedu na „autopilota“. Pacienti jdou jeden za druhým. Všichni potřebují svoje léky na recept ještě předtím, než půjdou do práce, nebo je vyzvedávají hned po cestě od lékaře. Vychystám a vydám, co je skladem, co není, objednáám a zkontroluji, zda lékař někde neudělal chybu – dávkování, počet balení, správný pacient..

Pacientovi vysvětlím, který lék je na co, jak ho bude užívat a ověřím si, zda všechny informace vstřebal. Probereme spolu případné otázky, a hlavně si trpělivě vyslechnu, jak to všechno zase zdražilo. A hned za ním jede další a další...

Vzadu slyším bouchnout dveře. Hurá! Do práce přichází další kolegové, magistři. Pro mě je to signál, že už jen chvíli a někdo mě přijde střídat.

Na okamžik si vydechnu. Přicházejí andělé z večerní směny a já se můžu trochu v klidu najíst, napít, ale hlavně si konečně odskočit.

Po pauze a krátkém informačním okénku s kolegy si sedám k počítači. Začínám retaxovat, objednávám zboží, zapisuji opiáty do opiátové knihy a zvedám telefony, které neúnavně vyzvánějí. Pokud přijde nějaký obchodní zástupce, musím ještě zvládnout vyslechnout si i jeho a poslechnout si, jaké jsou případné novinky na trhu. Práce je hodně a ráno uteklo velmi rychle. Mrknu ještě do e-mailové schránky a rychle odepíši na nejdůležitější maily.

Když jsem přišla jako první z magister do práce, můžu jít první na oběd, ale obědovou pauzu třicet minut je potřeba dodržet. S kolegyněmi se musíme všechny vystřídat. Nenechám je přece o hladu. Takže rychle převléct do civilu, doběhnout na oběd a běžet zpátky do bílého. Jelikož vidím, že už i moje kolegyně se potřebují najíst, jdu je vystřídat. Tudiž

jsem vepředu a znovu expeduji. Okolo oběda to bývá opět náročnější, protože pacienti často využívají obědovou pauzu k tomu, aby si vyzvedli své léky a samozřejmě všichni spěchají nazpět, ale po této naháněčce se den už pomalu uklidní. Toto si užíváme asi všichni. Není fronta až ven, a dokonce je i čas probrat se starými známými pacienty i to, co mají nového a kde se dají koupit rajčata, maso nebo mléko v akci. Toto je můj oblíbený čas, kdy je prostor s pacienty prohodit pár slov, a dokonce i trošku zavtipkovat.

Tím, že jsem přišla do lékárny první, tak mohu jít první také domů, jiný den je to zase naopak. Ráno si mohu přispat, což mi více vyhovuje, ale domů jdu jako poslední a jsem zodpovědná za zavření lékárny – za to, že bude odeslaná poslední objednávka, vypnuté počítače, zhasnutá světa a zamčeno na deset západů a správně zakódováno. Přeci jen jsou lékárny stále terčem jistých skupin lidí, kteří rádi ověří, zda je opravdu nedobytná.

Můj běžný den – farmaceutický asistent

Můj běžný den se patrně může lišit od všedních, obyčejných dnů mých kolegů, zejména těch, kteří pracují v obchodním centru. Mám štěstí, že pracuji ve velké lékárně, kde mou náplní práce není jen stát za tárrou a pracovat s lidmi, případně doplňovat zboží, ale mohu se realizovat i jinde, hlavně v laboratoři.

Také musím podotknout, že v současné době jsem na rodičovské dovolené, takže pouze vzpomínám, jaké to bylo, když jsem jako svobodná, bezdětná holka jezdila do práce.

Ráno, hned po probuzení jsem nikdy neuměla a vlastně ani nestíhala snídat, proto jsem jezdila do práce dřív. Moje ráno tedy vypadalo následovně – vstát, upravit se, obléknout se, nasednout do auta a vyrazit. To vše jsem stíhala do dvaceti minut.

Po příjezdu do lékárny znovu následovalo převlékání, tentokrát do tolik oblíbeného bílého stejnokroje. Potom, již lehce probuzená, jsem si v klidu sedla a dala si snídani. Po celou tu dobu jsem se snažila zastavit hodinovou ručičku, abych se nemusela zvednout a jít pracovat. I když logicky čím více práce, tím rychleji ten čas utíká. Určitě to znáte.

Dopoledne jsem měla odlišná. Vždycky záleželo na rozpisu expedic a také na tom, zda jsem měla směnu „dlouhou“ do večera. Všechno ostatní může počkat, ale za tárou musí vždycky někdo stát. Buď jsem tedy běžela hned za táru a expedovat – náročnější ráno, protože kdo z vás má po probuzení náladu na lidi, navíc na cizí a nemocný, že? Nebo jsem šla do laboratoře připravovat – většinou mastičky, ale ani kapsle nebo čípky nebyly výjimkou. Pro mě lepší ráno. Sice se člověk musí pekelně soustředit a dávat větší pozor, než když stojí za tárou, ale zase má klid na práci a ticho kolem sebe.

Pokud zrovna nejsem dopoledne za tárou nebo v laboratoři, musím doplňovat a uklízet zboží, které přichází každé ráno a není ho zrovna málo. Nekonečný příběh.

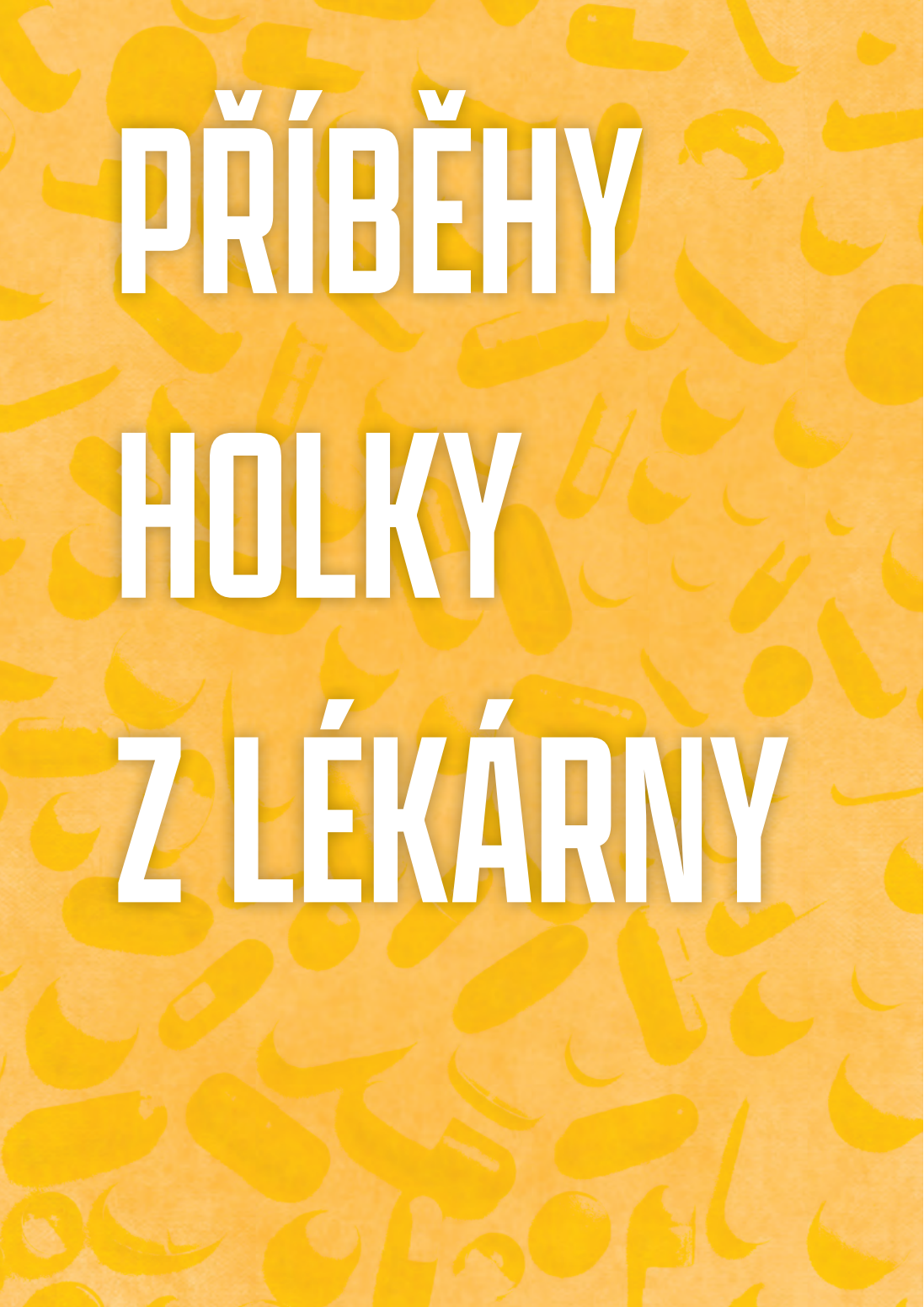
Dopoledne rychle uteče, ať už dělám cokoli. Přichází na řadu oběd a s ním řekněme další tupé okno. Doufám, že mi dáte za pravdu. Prostě po obědě je kóma a člověk by si šel nejraději lehnout, dát oněch známých dvacet. Proto mám po obědě nejraději, když na mě nečeká hned expedice, ale mohu si sednout k počítači a koukat na čísla – ať už je to obrat, plánování docházky na příští měsíc, nebo expirace zboží, které se musí hlídat a pravidelně kontrolovat. Někdy musím také objednávat nebo přijímat zboží. Vždycky se něco najde.

Práce, která se také hodí na dobu po obědě, je vystřihování cenovek – vysoce odborná činnost, která se ve větší či menší míře dělá denně. Buď je potřeba udělat cenovky k nově vystavenému zboží, nebo je vyměnit, protože se změnila cena. Nejvíce se cenovky stříhají

a vyměňují se začátkem a koncem měsíce, stejně jako se mění vystavení a s ním i akce, proto také ta úprava cen.

Nicméně i po obědě mě zpravidla čeká expedice. Ta zabere největší část dne. V některých lékárnách je to skoro celá pracovní doba, v té naší to je zhruba půlka směny a troufnu si říct, že je to znát. Člověk se na ty lidi tak nějak více těší, protože na ně má sílu a energii. Pro mě je práce s lidmi na mém zaměstnání to nejhezčí, to, co mě nejvíce baví a naplňuje, ačkoliv často je o to nervy. Co vám budu vyprávět...





PŘÍBĚHY HOLKY Z LÉKÁRNY

JAK SE ZE MĚ STALA HOLKA Z LÉKÁRNY

Na začátek se určitě hodí vám povědět, jak jsem se k tomuto řemeslu a k lékárně dostala. Možná právě teď čekáte nějaký zajímavý a romantický příběh o tom, jak se do sebe moji rodiče zamilovali již na farmaceutické fakultě a než si stihli otevřít první vlastní lékárnou, byla jsem na světě. Tím pádem jediný smysl mého života bylo studium, abych mohla převzít rodinný podnik. Nu, tak přesně takhle to nebylo, ale nějaká romantická zápleтка se možná najde...

Původně jsem byla jenom HOLKA, později obyčejná pubertáčka se třemi náušnicemi v uchu, červenou hlavou a „těžkými botkami“ na nohou. Holka, která skoro neví, jak vypadá lékárna zevnitř.

Vzpomínám na to, že vždycky, když jsem byla nemocná a šly jsme s mamkou od doktora, máma pravila: „Jdi domů ležet, já půjdu vyzvednout recepty do lékárny. Nebudeš lítat po městě, když jsi nemocná,“ a u toho máchala nějakým kusem papíru, kam doktor udělal pár vlnovek. Zejména starší ročníky si ještě moc dobře pamatují na kouzlo rukou psaných receptů.

Pacient: *„Pane doktore, vy jste kouzelník, ty léky, které jste mi minule napsal, perfektně zabraly, jsem konečně úplně zdrav!“*

Lékař: *„Ba ne, kouzelník je lékárník. Já jsem vám omylem dal papírek, kde jsem si rozepisoval tužku...“*

... hihi, takhle nějak to přesně fungovalo.

Mamka přišla z lékárny, zanáčovala si, kolik nás ta moje nemoc stojí peněz, vyčínila mi, že kdybych nosila čepici, tak se to nestalo a bylo

vymalováno. Doteď nechápu, jak mohla vědět, že tu čepici nenosím, vždyť jsem ji sundávala tajně, za zatáčkou. Asi je pravda, že mámy vidí až za roh.

Jestli čekáte, že přesně tohle je ta doba, kdy jsem si uvědomila, co chci v životě dělat a řekla jsem si, že jednou do tajů lékárny a doktorského písma proniknu, tak bohužel. I když bych dala cokoliv za to, abych tenkrát mohla jít s mamkou do lékárny vyzvednout recepty, procházet se po městě a hlavně vymetat obchody, jen abych nemusela ležet v posteli, tak v téhle době, a ještě dlouho po ní, mi byla celá lékárna, a nejen ta, volná.

Základní škola mi šla naprosto hravě, alespoň podle mého mínění. Rodiče můj názor moc nesdíleli, pořád jsem poslouchala, že kdybych chtěla, mám na víc, a že kdybych se učila...

Jenže já se učit nechtěla!

Nechtěla jsem patřit mezi všechny ty „chytré holky“, které mají samé jedničky, baví se pouze mezi sebou a ve školní jídelně snědí celý oběd, a to i s polévkou! Já byla rebel! Já polévky nejedla, občas ani nechodila na obědy a svačiny házela do potoka, který lemoval cestu od naší školy až k nám domů. Velmi často a ráda jsem si barvila vlasy a babička s dědou se křížovali, kdykoliv moji hlavu, která hrála různými barvami, viděli a já z toho měla ohromnou radost. Tenkrát mi patřil celý svět.

Legrace končí, když před vámi leží přihláška na střední školu a vy vůbec netušíte, co tam napsat. Po dlouhém vybírání a peripetích s tím spojených jsem skončila na Kosmetičce – učební obor s maturitou, což znamenalo, že já se nebudu muset tolik učit a rodičům udělám velkou radost tím, že bych mohla mít jednou i maturitu. Maturita je přeci základ!

Kosmetička byla fajn. Nejlepší praxe na světě. Ve dvojicích jsme se masírovaly, trhaly si obočí, dělaly gelové nehty, barvily řasy, dávaly

pleťové masky, a hlavně na střídačku ležely, spaly a nikomu to nevadilo, protože jsme se to zkrátka musely na někom naučit. Takže jedna masírovala a druhá její práci vnímala, dokud neusnula.

Nakonec i rodiče usoudili, že tento učební obor s maturitou není tak špatný. Mamka chodila ráda na praxi jako moje „modelka“, tedy alespoň do té doby, než jsem při zkouškách a před celou komisí prohlásila, že trpí na nadměrné ochlupení, protože měla pár jemných chloupků u horního rtu. Její pohled a pohled učitelek odborného výcviku nikdy z hlavy nedostanu. Na pedikúru zase chodil jako „model“ táta, kterému jsem dělala pedikúru prakticky pořád. Přestala jsem, až když jsem se nedokázala ohnout přes své obří těhotenské břicho. Táta je takový zvláštní exemplář – je truhlář, má všechny prsty na ruce, a ještě i odvalu nechat si dělat pedikúru skalpelem od studentky. Kupodivu má i všechny prsty na nohou.

Přiznám se, že co jsem se nikdy nenaučila, je trhat obočí sama sobě. Nedokážu pochopit, jak někdo může být takový sadista, že chytne ten chloupeček a trhne. Au! ... ale to vůbec ničemu nevádí, protože mám tolik známých a kamarádek kosmetiček, že mi ho může trhat každý týden někdo jiný. Rozumějte, v praxi to znamená, že jsem ráda, když se jednou za dva, spíše za tři měsíce objednáám na kosmetiku.

Střední škola mi šla opět úplně sama. Podstatně lépe než ta základní. Tady jsem to mohla flákat úplně, takže jsem byla spokojená já i rodiče. Chápejte, když je vám šestnáct, tak do školy nechodíte kvůli sobě, ale kvůli rodičům. Vy si to tam do maturity odsedíte, v mém případě odležíte, a oni z toho mají radost.

Jediný problém, který jsem po celou dobu na střední škole měla a kterého jsem se nezbavila doteď, a nikdy už asi ani nezbavím, je německý jazyk. O něm bych mohla napsat další knížku, možná i dvě tři. Němčina je peklo! Snad jediný předmět, který jsem se poctivě učila,

chodila na doučování a nic. Prostě prázdno. Takže moje vysvědčení na Kosmetičce vypadalo tak, že jsem měla samé jedničky, občas dvojku a k tomu čtyřku z němčiny, a věřím, že kdyby mi paní učitelka mohla dát šestku, tak mi ji dá. Naštěstí německý jazyk byl u maturity volitelný a já se mu elegantně vyhnula, protože kdyby ne, tak maturitu nemám ještě dnes. To mi věřte.

Největší bomba a totální zaseknutí, že nikdy nebudu mluvit cizím jazykem, přišlo, když jsem měla přeložit tuto jednoduchou větu: *„Jak se jmenuje ten pán, který támhle stojí?“* A já se suverenity sobě vlastní řekla: *„Jak se jmenuje ten pán, kterému támhle stojí?“* Paní učitelka zrudla, vyprskla smíchy a myslím, že tímhle baví další generace studentů...

... a teď to nejdůležitější!

Maturitu mám a co dál? Jak se taková kosmetička dostane ke studiu a stane se z ní „holka z lékárny“? Jak už to tak bývá, tak věci, které nás nejvíce v životě ovlivní, se dějí náhodou, alespoň mně.

Dávejte pozor, teď přijde ta romantická zápleтка.

Oproti vypisování přihlášky na střední školu jsem teď měla trošku jasnější představu, co bych asi chtěla v životě dělat. Věděla jsem, že bych chtěla být zdravotník. Studovat něco, kde budu užitečná a kde bude hodně předmětů týkajících se lidského těla, protože již na Kosmetičce byla mým nejoblíbenějším předmětem zdravotní věda. Jenže to mělo háček, vlastně dva. První byl v tom, že nesnáším krev a pohled na ni, a taky jehly, injekce, nemocnice a ten smrad v nich. Takže jsem mohla vymazat všechny zdravotní sestřičky, porodní asistentky, dentální hygienistky a obory tomu podobné. Druhý háček byl ten, že jsem byla fakt dost zamilovaná a od pana Božského jsem nechtěla na krok, a vlastně jsem stála před ultimátem, buď dojíždět, nebo jít od sebe. A co teď?

Nejvíce se mi líbil obor Nutriční terapeut, ale to bylo tak daleko, že bych musela na kolej a pryč z rodného města. To jsem samozřejmě