

Podobnost čistě náhodná

Česká republika má vlivem otevřeného prostředí nejhustší síť čerpacích stanic v Evropě. Nejsou stanoveny minimální vzdálenosti mezi pumpami a ani není omezen vstup do oboru, pumpařem může být kdokoliv. Také proto je u nás 3 702 veřejných čerpacích stanic. Na jednu připadá přibližně 2 700 obyvatel. I přes to, že prudce klesá spotřeba paliv a ve srovnání se sousedním Německem je obrát paliv u tuzemských pump méně než poloviční, pumpy dál přibývají v obchodních zónách velkých měst a na nových úsecích dálnic a silnic.

Pokles obrátu v palivech nutně vyvolává reakci na straně pumpařů. Na některé pumpě se dá posedět u kávy, jinde u free wifi vyřídít emaily a jinam se dá dojít na rodinný oběd. Někde pumpa zdařile konkuruje supermarketu, koupíte tam mléko, chléb i krájené uzeniny. Vše má jeden cíl: přilákat tankující řidiče a jejich spolujezdce na jiné komodity. Marže z prodeje nápojů a potravin jsou mnohem vyšší než z prodeje pohonných hmot. Podle pumpařů samotných jsou služby a doplňkový sortiment cestou, jak eliminovat výpadek příjmů z prodeje pohonných hmot, tedy toho, k čemu byla pumpa zřízena.

Nepřipomíná vám to něco? Počet lékáren také postupně narůstá, a s poklesem příjmu z výdeje léčivých přípravků se také mění skladba sortimentu v lékárnách. V místech, kde je daleko do obuvi, tvoří sortiment lékáren kromě zdravotních pantoflů dětské a dámské botičky pro všechny sezóny. Jinde naopak boty nefčí, ale dětských přesnídávek, ovocných, zeleninových i s masem, najdete desítky druhů, stejně jako lízátek a dalších cukrovinek. Někde už se lékárna ani nesnaží vypadat jako lékárna. Prostě vypadá jako drogerie, parfumerie nebo prodejna značkové kosmetiky s doplňkovým sortimentem z kategorie léčiv.

Velkou část sortimentu tvoří potraviny, které se velmi, velmi snaží jako léky vypadat. Na stranách 293–294 se jim v tomto čísle, i na můj vkus příliš fundamentalisticky, věnuje oko a pero právníka. Přestože úplně nesouhlasím s výkladem odpovědnosti lékárníka za škodu, která vznikne uživateli doplňků stravy tím, že se jejich zdravotní stav zhorší i přes to, že doplňky stravy užívají z důvodu přesně opačného, je na místě určitá obezřetnost.

Pokusím se ji vysvětlit na příkladu již zmíněných benzínových pump. Pumpaři se rozhodli nahradit výpadek v příjmu doplňkovým sortimentem a doplňkovými službami. Ale doplňkový sortiment (bageta) je od původní obchodované komodity (benzín) dostatečně vzdálen. Asi tak stejně jako pantofel se zdravotní podrážkou od masti na hemoroidy. Ale žádný z pumpařů si nedovolí doplnit (nebo dokonce nahradit) stojany s naturalem a naftou podobným stojanem se směsí fritovacího oleje a kerosinu, případně lihu. I když by to motory některých aut dokázaly přetavit na kinetickou energii, není klamání řidičů nejvhodnější cesta k jejich loajalitě.

Stejně je to s doplňky stravy. Některé z nich se, víc než o účinek, snaží o co nejlepší shodu s léky ve vnějších znacích. I přes opakované zklamání konzumentů zatím vítězí masivní reklamní kampaně a zvláště teď, před Vánoci, je dárkuchtivé dospělé děti a vnoučata kupují svým blízkým rodičům a prarodičům. Bez ohledu na skutečnou potřebu a bez ohledu na možný přínos. Snadná dostupnost, přijatelná cena, slíbené zázračné účinky a přibalený dárek navíc jsou nejdůležitějším kritériem.

Mundus vult decipi, ergo decipiatur

Moc toho nenaděláme, **svět chce být klamán, ať tedy je**, ale nemusíme v tom agilně asistovat. Tak jestli před pár dny neskončil svět (jak mnozí předpovídali) přejme si, aby alespoň někteří z našich pacientů dostali rozum. Aby pochopili, že i když lékárny, stejně jako pumpy, vypadají najednou jinak, jejich původní úkol a účel je jiný, než čím se zdají najednou být. A že ten původní účel je to důležité, co se vyplatí zachovat a kultivovat.

A také si přejme, aby nezapadla myšlenka, že výpadek v příjmu se kromě rozšíření sortimentu dá nahradit také rozvojem služeb. Čím víc se budou blížit původnímu účelu daného oboru, tím lépe pro orientaci příjemce služby a také pro vyšší profesní afinitu jejího poskytovatele.

PharmDr. Stanislav Havlíček