



AUSTRALIA

Tam, gdzie diabeł tasmański mówi dobranoc

Tasmańska natura to swoisty zielnik, z którego bogato czerpią poszukiwacze nowych leków.

Podczas gdy w laboratoriach trwają badania, farmaceutyci z wyspy prześcigają się w pomysłach na podniesienie jakości obsługi.

Tasmania, najmniejszy region Australii, nawet dla Australijczyków z kontynentu jest synonimem końca świata, niepoznaną i tajemniczą krainą. Wyspa położona przy południowo-wschodnim wybrzeżu kontynentu ma łagodniejszy od australijskiego klimat. Nie ma tu ani wypalonych słońcem piaszczystych wzgórz, ani śladu „księżycowego” krajobrazu. Ogromne terytoria zajmują uprawy maku, lawendy oraz tulipanów.

Większość z półmilionowej populacji wyspy mieszka w kilku większych miastach, zaś porośnięte gęstymi lasami połacie wyspy pozostają zasiedlone tylko przez

niezwykle, często niespotykane nigdzie indziej zwierzęta. Niedostępne leśne tereny to królestwo diabłów tasmańskich, wombatów, kolorowych gekonów oraz walabów przypominających małe kangury. Tylko na Tasmanii żyje największy na świecie gatunek raka, którego okazy ważą nawet 13 kilogramów. Wyspa chroni swoje skarby – na obszarze porównywalnym do Irlandii jest 18 wielkich parków narodowych. Co jakiś czas pojawiają się doniesienia, że na ich terenach widywane są wilki workowate, zwane tasmańskimi tygrysami, zwierzęta od dawna uznane przed naukowców za wymarłe. Flora tasmańska jest równie unikalna jak fauna, roślinność porastająca wyspę to w 80%

endemity, zatem nie ma się co dziwić, że właśnie na Tasmanii prowadzi się badania tysięcy związków organicznych, które kiedyś mogą się stać bazą dla nowych leków.

DAWNO TEMU ZA SIĘDZIOMI GÓRAMI

Wiedza o leczniczym działaniu roślin, gromadzona przez tysiące lat przez tasmańskich Aborygenów, niestety w większości przypadła. Rdzenna ludność wyspy została całkowicie eksterminowana przez białych osadników. Ostatnia prawdziwa Tasmanka, Tanini, zmarła w 1876 r., po zakończeniu tak zwanej Czarnej Wojny, w wyniku której całe plemiona aborygeńskie wraz z ich kulturą i wiedzą przeszły do historii. Z zapisków badaczy, którzy w XVIII w. odwiedzali wyspę wiemy, że jednym ze skarbów medycyny naturalnej Aborygenów był eukaliptus. Kawałeczki suszonego drzewa dawano do żucia osobom trapiącym przeziębieniem i gorączką. Biały gubernator wyspy wysłał próbki różnych gatunków eukaliptusa do Anglii i tak rozpoczęła się kariera tasmańskich roślin w przemyśle farmaceutycznym.

Obecnie rząd australijski przeznacza miliony dolarów rocznie na projekty badawcze związane z poszukiwaniem związków organicznych mogących mieć znaczenie dla rozwoju wiedzy medycznej. Mimo to historia farmacji na Tasmanii wciąż zaczyna się w podręcznikach od dnia przybycia do osad białego człowieka, który zajął się dystrybucją leków. Po-



czątkowo do Australii przyplýwali jedynie lekarze wojskowi, mający służyć pomocą żołnierzom i osadnikom. Przez wiele lat nie było regulacji prawnych, które rozdzielałyby zawód lekarza od farmaceuty, zatem chirurdzy polowi, dysponujący znajomością zaledwie kilku substancji służących do znieczulania, byli jednocześnie farmaceutami.

W 1832 r. kapitan John Wilkinson założył w stolicy Tasmanii – Hobart – pierwszą aptekę z prawdziwego zdarzenia. Nie miał doświadczenia jako lekarz, wszystko wskazuje na to, że nie był nawet chemikiem. Ponieważ dopiero wiele lat później ure-

gulowano prawnie status farmaceuty, Wilkinson mógł sprzedawać każdy środek jako „lekarstwo” na wybraną chorobę. Zarówno on, jak i jego potomek, który przejął interes ojca, serwowali pacjentom najdziwniejsze specyfiki. Nalewkę z opium uważano w tamtym czasie za najlepsze lekarstwo na biegunkę, czystą morfiną łagodzono kaszel, zaś do środków przeciwbólowych dodawano metale ciężkie, takie jak ołów i rtęć.

Ralf Tapping z Wydziału Farmacji Uniwersytetu Tasmańskiego napisał w artykule poświęconym początkom farmacji na wyspie: „Kiedy w kwietniu 2003 r. zamykano działalność apteki Wilkinsona, mieszczącej się od ponad stu lat w tej samej siedzibie, znaleziono w niej niewiarygodne skarby. Przetknięte od dziesiątków lat leki, receptury pochodzące z początków XIX w., przypominające narzędzia tortur instrumenty chirurgiczne i unikalne etykiety medykamentów z poprzedniej epoki”.

GDZIE DWÓCH SIĘ BIJE...

Obecnie w Australii istnieją dwie potężne organizacje zrzeszające farmaceutów – PSA (Australijskie Stowarzyszenie Farmaceutów) oraz FGO (Australijski Cech Farmaceutów) – federalny organ reprezentujący interesy farmaceutów. Zdarza się, że kompetencje i granice działania organizacji zachodzą na siebie, co prowadzi do konfliktów, ale jednocześnie ▶

Australijskie apteki to nie tylko miejsca, w których kupuje się leki, ale także duże, dobrze zaopatrzone drogerie.





W tej aptece widać wyraźne odejście od typowego dla aptek „sterylnego” wystroju. Jasne, wesołe kolory mają dobrze nastrajać pacjentów, oddzielać od zgiełku świata.



Dużą powierzchnię apteki zajmuje część samoobsługowa – standy z produktami kosmetycznymi. Dzięki dobrze zorganizowanej przestrzeni zakupy są komfortowe.

zmusza farmaceutów do aktywizowania działań w ramach zrzeszeń oraz zwiększania konkurencyjności. Stowarzyszenia prowadzą analizy i badania, których wyniki mają w praktyczny sposób pomóc farmaceutom rozwiązywać codzienne problemy zawodowe.

Duże poruszenie w środowisku farmaceutów wywołał artykuł opublikowany na początku 2007 r. w specjalistycznym czasopiśmie „Farmaceuta Australijski”,

Obecnie rząd australijski przeznacza miliony dolarów rocznie na projekty badawcze związane z poszukiwaniem związków organicznych mogących mieć znaczenie dla rozwoju wiedzy medycznej.

dotyczący rosnącej liczby skarg pacjentów na obsługę w aptekach. W roku 2006 pacjenci zgłosili o 50% więcej oficjalnych zażeń do PSA niż 10 lat wcześniej. Typowe skargi na otrzymane leki dotyczyły sprzedaży nienadających się do użytku szczepionek, które aptekarze przechowywali w nieodpowiednich warunkach, sprzedaży preparatów, na które pacjent okazał się uczulony, polecenia nieodpowiednich leków kobietom w ciąży. W kwestii jakości obsługi australijscy

cia udziału w niedzielnych zajęciach, obiecałem podwyżkę płac dla wszystkich, jeśli w ciągu pół roku od zakończenia kursu nie wpłynie żadna skarga od pacjentów, a także specjalną premię dla osoby najlepiej ocenionej przez szkoleniowców. Przez 6 tygodni uczestniczyliśmy w warsztatach mających na celu poprawić naszą zdolność do komunikacji z pacjentami. Aż trudno uwierzyć, że właściwie każda rozmowa może się okazać dla pacjenta intymna lub wstydliva. Niektóre młodsze osoby krępują się kupować prezerwatywy, środki antykoncepcyjne, testy ciążowe, a nawet preparaty przeznaczone do higieny intymnej. Starsi pacjenci nie lubią mówić o swoich schorzeniach, jeśli rozmowie przysłuchuje się ktoś poza farmaceutą.

klienci aptek narzekają na naruszanie ich prywatności i warunków intymności przez farmaceutów oraz zbyt natarczywe polecenie produktów wybranych marek.

W związku z artykułem PSA opracowało zalecenia dla zrzeszonych farmaceutów, mające podnieść jakość usług w aptekach. W pełni zastosował się do nich między innymi Jerry Hamilton, prowadzący aptekę w północnej części Hobart. – Zatrudniłem firmę szkoleniową, która przeprowadziła kurs dla pracowników apteki – mówi. – Żeby zachęcić załogę do wzię-

Od zakończenia szkolenia w aptece Jerry’ego wszystkie leki są podawane pacjentom w małych, kolorowych torebkach, aby nikt poza farmaceutą i pacjentem nie wiedział, jaki produkt jest właśnie kupowany. Apteka uruchomiła stronę internetową, na której zachęca się pacjentów do zadawania „wstydlivych” pytań na temat schorzeń oraz palety oferowanych produktów. Jerry sam odpisuje na e-maile i, jak mówi, dzięki temu o wiele lepiej poznał swoich pacjentów i ich problemy. Pracownicy starają się być bardzo dyskret-



Maskotką wyspy jest diabeł tasmański. W pełni zasługuje na swoją nazwę...



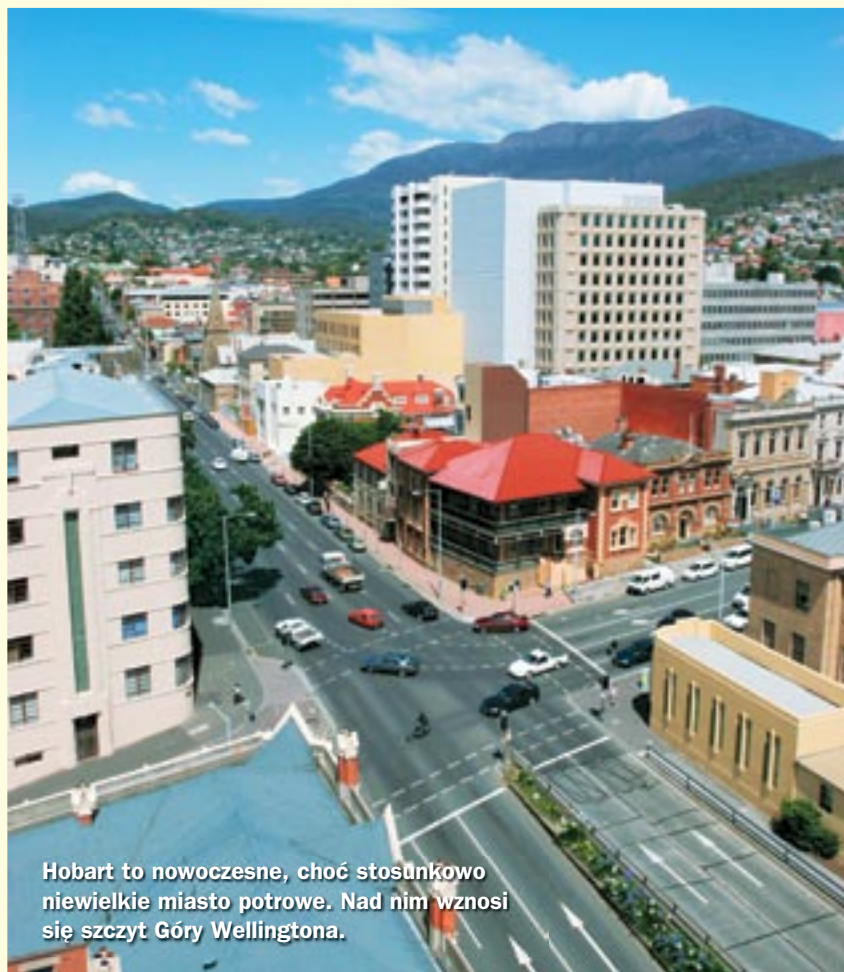
ni w rozmowach z pacjentami. Pilnują też, by w każdym możliwym przypadku oferować przynajmniej dwa produkty różnych marek do wyboru.

Od czasu szkolenia minęły 4 miesiące i jak dotąd nie było żadnego zażalenia na jakość obsługi. Pracownicy trzymają kciuki, aby ta tendencja się utrzymała.

SYSTEMOWA WALKA O ZDROWIE

Ponad pół wieku na Uniwersytecie Tasmunii działa Wydział Farmacji. Jak przyznają pracownicy uniwersytetu, początki nie było łatwe, bowiem brakowało odpowiedniej kadry. Przez długie lata przykładano zbyt dużą wagę do wiedzy akademickiej, a za mało do praktycznego przygotowania do zawodu. Od 25 lat czas studiów został wydłużony, a do programu wprowadzono więcej przedmiotów. Powstał wielostopniowy system przyznawania uprawnień oraz kontroli farmaceutów. Od 2003 r. absolwenci farmacji są zobowiązani do wybrania konkretnej drogi kariery, bowiem nie można łączyć zawodu konsultanta medycznego oraz praktyki aptekarskiej. Od roku 2000 liczba absolwentów wydziału farmacji stale rośnie.

Obecnie na Tasmanii działają 133 apteki, w całej Australii jest ich blisko 5 tys. Far-



Hobart to nowoczesne, choć stosunkowo niewielkie miasto potrowe. Nad nim wznosi się szczyt Góry Wellingtona.

maceuci stali się częścią długofalowego programu ochrony zdrowia przyjętego przez rząd australijski. Jednym z jego założeń jest „zero tolerancji dla niezdrowych przyzwyczajień”. Farmaceuci, podobnie jak lekarze, mają przywiązywać większą wagę do lansowania zdrowego trybu życia.

– Dawno minęły czasy, w których nasze zadanie polegało głównie na sprzedawaniu pigułek – mówi Jerry Hamilton. – W dzisiejszych czasach rośnie znaczenie profilaktyki i eliminacji złych nawyków szkodzących zdrowiu. Farmaceuta staje się przede wszystkim doradcą w kwestiach zdrowia.

APTEKI PRZYSZŁOŚCI

W ostatnich miesiącach Jerry zmienił nie tylko podejście do pacjentów, ale też wygląd apteki. Jak wielu innych australijskich właścicieli aptek, wynajął profesjonalną firmę zajmującą się aranżacją wnętrza. Współczesna apteka ma być jego zdaniem przede wszystkim przestronna i przyjazna, dawać pacjentom komfort wyboru i spr-

wiać wrażenie, że warto spędzić w niej dużo czasu. Wnętrze ma odgradzać od pędzącego zbyt szybko świata, łagodne kolory uspokajają zmysły.

Jedną z firm, która zajmuje się wyposażeniem wnętrza i ich aranżacją, jest Cara Interior Project Management. Jej klientem jest między innymi australijska sieć aptek Pharmore Pharmacies. – Apteki przyszłości będą się znacznie różnić o tych, do których jesteśmy przyzwyczajeni dzisiaj – mówi koordynator działu marketingu Emma Cramer. – Obserwujemy tendencje na rynku międzynarodowym i wyraźnie widać, że apteki wypracowują swój niepowtarzalny styl. Stają się coraz bardziej otwarte na potrzeby pacjentów. Myślę, że za kilkadziesiąt lat ludzie będą się w nich umawiać na bezkofeinową kawę, bo będą to miejsca namawiające do odpoczynku, zwolnienie tempa i zajęcia się sobą. Nie zdziwiłabym się, gdyby zaczęły masowo powstawać kompleksy zdrowotne, na przykład połączone apteki, gabinety kosmetyczne i kluby fitness. ■

Sylwia Skorstad