

Úvod

Jak pravil Bukowski: „Pokud píšete knihu a chcete za to peníze, ženské v posteli nebo slávu, nedělejte to. Až přijde čas, napíše se to za vás.“ Tak nějak to asi myslel, doufám. A něco takového zažívám právě teď. Už to musí ven. A tak začínám psát i já, i když tomu doted' sám nevěřím.

Co bych tak v dnešní chytré době mohl světu sdělit, co ještě neví? Pracuji už téměř dva roky v jedné hotelové recepci a za tu dobu jsem měl tu čest zažít různé věci. Ze začátku jsem tomu sotva věnoval pozornost.

Bral jsem práci čistě jako prostředek, který mi zaplatí mé trvalé příkazy na účtu – nájem, energie, ale taky teplé jídlo do žaludku a občas nějakou tu legráčku. Za peníze se dá sehnat spousta věcí, ale čím déle pracuji, tím víc zjišťuji, že jen o penězích to není. Z práce si odnesete mnoho dalších věcí. A zkušenosti jsou to nejcennější.

Všechny ty lidi i to, co se děje kolem mě, jsem bral jako vzduch a snažil se v práci hlavně přežít. Zkrátka, asi to znáte sami. Ale nikdy by mě nenapadlo, že v jedné práci naberu tolik příhod a zkušeností. A že mě moje zaměstnání dokáže ovlivnit až natolik, že budu vnímat změny ve svém chování a charakteru. A že budou tak výrazné, že si jich začne všimát i moje okolí.

I když mi mnoho lidí říkalo, ať odtamtud odejdu, stále zůstávám. Možná jsem masochista, kterého to tak trochu baví. Nebo jsem jen příliš zvědavý. Vždycky jsem se rád držel toho, co jsem začal. Nerad se něčeho jen tak pouštím.

Jak mě napadlo tohle sepsat? Začalo to prvními zkušenostmi s lidmi, které jsem jako recepční potkal a s nimiž jsem byl v úzkém kontaktu. A seznam se během dalších měsíců začal rozšiřovat.

Už odmala jsem měl dobrou paměť a byl jsem dobrý pozorovatel. Jednoho dne jsem dostal impuls, že si tyto kuriózní zážitky začnu zapisovat. Šlo hlavně o to, nenechat to jen tak. Věci se dějí často za zavřenými dveřmi.

A čas plyne nezadržitelně kupředu. Kniha tak slouží jako záznam, který přetrvá pro další generace. Nejdřív přišel nápad na seriál. Vyhrála ale jednoznačně kniha, protože nemám kameru, nejsem Steven Spielberg, a i když mám magisterský titul z mediálních studií, sotva něco dokážu natočit. Musel bych si platit kameramana.

Sám jsem manuálně neschopný, mám tzv. poruchu senzomotorického centra následkem přidušení u porodu, a kdybych měl natáčet seriál o hotelu, natočil bych pravděpodobně něco na způsob Jurského parku, pouze s tím rozdílem, že by to bylo nekoukatelné. Už vidím, jak se mi třesou ruce, kdykoliv kameru uchopím, a pak ji nešťastně upouštím na zem. Dovolil bych si tvrdit, že i cvičený šimpanz by to zvládl lépe.

Ano, to jsem já. Někdo by řekl, že jsem obyčejné nemehlo nebo že nemám v životě štěstí. A možná ano. Až vám budu vyprávět, jak jsem málem zničil tiskárnu za půl milionu, jak jsem téměř přizabil devadesátiletého pána z USA posuvnými dveřmi nebo jak jsem přímotopem téměř podpálil hotelového hosta přímo na pokoji, přeberete si to sami. Ale nespěchejme.

Možná se taky ptáte, proč knihu vůbec začít číst a čím pro vás bude přínosná. Inu, milí, minimálně v tom, že si uvědomíte, že taková práce na recepci není ani zdaleka jen o tom, s radostí přivítat znaveného turistu, nechat ho podepsat štosy papíru a dát mu klíče od pokoje. A pak se celou dobu škrábat na hlavě, pít kávu, zahrát si na mobilním telefonu karty a tvářit se důstojně, jako se to dělá v naší poslanecké sněmovně.

Mohu vám už nyní s naprostou jistotou říct, že jsem nikdy v životě nebyl v žádném jiném povolání tak blízko srdečnímu infarktu jako za poslední dva roky. Tím, že pracujete v první linii kontaktu s lidskými bytostmi, jste nemilosrdně vtaženi do víru emocí, nečekaných situací a často velmi bizarních událostí. Ale nemeškejme čas úvodním proslovem a vrhněme se rovnou na začátek příběhu. Jako každý příběh má svůj úvod, tak i tento musí začínat postupným rozjezdem. A ten odstartoval v jedné maličkaté nemocnici a v kolosálním depu jedné zásilkové služby...

Golem

Bylo mi dvacet tři let a potřeboval jsem brigádu. Byl jsem na vysoké, musel jsem začít platit nájem, a tak jsem zareagoval na inzerát jedné nemocnice kousek od mého bydliště. Už nějaký ten rok jsem bydlel ve spolubydlení v Praze na Žižkově. Bylo nás celkem osm kluků, bydleli jsme po dvou na pokojích, a nebylo to úplně ideální. Vždy jsem snil o vlastním bydlení.

Ne že by to bylo úplně špatné – byla tu teplá voda, topení hrálo a spolubydlící byli milí. Problém ale byl, že být v místnosti s druhým chlapem v tomhle věku není zrovna košer. Špatně jsem spal, protože můj spolubydlící chrápal jako starý námořník v rumovém opojení po prohýřené noci. Každou noc řezal dříví skrze svou hrdelní cirkulárku a dusil se alergií na prach, načež chrčel jako motor staré sekačky.

Já ho musel násilně budit ranami do pelesti své postele a zoufalým vytím, které připomínalo poslední tažení postřeleného kojota. Říkal jsem mu Golem. Měřil snad dva metry, vážil přes metrák, a když se v noci přetáčel na druhý bok, měl jsem pocit, že se s námi otáčí celý dům. Moje postel nadskakovala jako té holčiny v hororovém snímku Vymítač ďábla.

Tou dobou jsem snil o tom, že budu jednoho dne spát a probouzet se vedle pěkné ženy ve svém vlastním bytě. Nebo klidně i sám, pro mě za mě. Cokoliv bylo lepší než Golem, král zemětřesení. Bylo načase postavit se na vlastní nohy a najít z toho cestu ven.

Seděl jsem jednoho rána u monitoru a prohlížel inzeráty dostupné práce. Jeden mě zaujal – nemocnice kousek od mého bydliště, práce na pět dní v týdnu, slušný plat a milé prostředí. Zareagoval jsem.

Pohovor

Následovala schůzka s panem ředitelem. Pan ředitel byl milý starší muž. Napsal mi e-mail, na který jsem pohotově odpověděl, a opravil mu čtyři hrubky, jež ve svém textu udělal. Také jsem mu poradil, jak psát v odstavcích. To ho trochu zarazilo, ale přesto souhlasil se schůzkou. Najít pana ředitele v nemocničním bludišti nebylo snadné. Když jsem dorazil, byl jsem okamžitě zmatený. Následoval jsem barevné čáry na podlaze, které mě vedly k různým oddělením. Prošel jsem kardiologií, chirurgií, hepatogastroenterologií, nutriční poradnou, odběrnou a internou.

Už jsem věděl, že takhle to dál nepůjde a že jen bloudím. Dýchavičně jsem funěl do schodů a najednou jsem narazil na plicní oddělení. Tam seděl pacient, jehož kašel byl tak silný, že se otřásaly stěny. Z jeho bundy byly cítit cigarety přes celou čekárnu. Rozhlédl jsem se. Byl tu jen on a v televizi se donekonečna opakovala videoprezentace nemocnice o škodlivosti tabákových výrobků. Což bylo trochu kontraproduktivní, protože na plicní oddělení většina lidí chodí až v okamžiku, kdy už je pozdě.

Když se kašel muže trochu utišil, zeptal jsem se ho, jestli ví, jak se dostat k panu řediteli. Řekl mi, že pouze výtahem. Poděkoval jsem mu. Dál jsem se neptal, stěny se opět začaly otřásat. Vyšel jsem z čekárny a uviděl mladého muže, který seděl na židli na chodbě a čekal na vyzvání ke vstupu. Ten upozoroval, jak si klepající se rukou beru kávu z automatu a měním přitom barvy. Zeptal se mě, zda se nechci posadit a jestli jsem v pořádku. Odpověděl jsem, že v naprostém pořádku, že je jen moc velké horko. Když jsem na dalším patře uviděl výtah, bezmyšlenkovitě jsem do něj nastoupil a stiskl tlačítko. Já tu bloudím a ono stačí vyjet výtahem? Nedokázal jsem si připustit, že se někdo dokáže ztratit i v tak malé budově.

Po výjezdu do šestého patra mi do cesty vběhla postarší sestra. Jak jsem se později dozvěděl, bylo jí osmdesát šest let a pracovala na oddělení rentgenu. Byla to zástupkyně

dnes již vymírající generace lidí narozených za dob protektorátu Čechy a Morava. Trochu od rány a v životní formě. Často mi během práce chodila na recepci, a když jsem tiskl lékařské zprávy, naklonila se ke mně a spustila:

„Lidi jsou svině, mladej pane, a když vás bude nějaký pacient štvát, tak mu koukejte dát pořádně přes držku. Já jsem jiná generace než vy. Vy si dneska necháte všechno líbit. Nebud'te blbej.“ Já jsem kýval a chválil ji za milá slova. V té době jsem si ještě neuvědomoval, že její slova nebyla vůbec od věci.

Chytla mě za rameno a zeptala se: „Co si myslíte, že tady, doprčic, děláte? A jak jste se sem vůbec dostal?“ Odpověděl jsem, že jsem vyjel výtahem, jak je vidno. To prý není vůbec možné, protože výtahem do patra, kde je ředitel, se jen tak nejedí. Pokrčil jsem rameny, usmál se a odvětil, že u mě je možné cokoliv.

Poté si všimla klíčku, který byl ve výtahu zastrčený. „Kde jste sehnal ten klíček, proboha? Vy jste ho někde vzal! Mluvte!“ Zkoprněl jsem.

„Já ho nevzal, jen jsem si všiml, že ho tam nechala nějaká sestra a tak jsem vyjel nahoru. Sem se nedá dostat, poschodí je v rekonstrukci, jak píšete venku na dveřích, a na vrátnici nikdo není. Musel jsem si nějak poradit, to snad chápete, ne?“ Sestra, nejdřív bílá jako vápno, zrudla.

„Máte štěstí, že mám dneska dobrý den, jinak bych vás odsud hnala až dolů na vrátnici.“ Také jsem zčervenal. Připomínal jsem chilli papričku z Alberta a začal se mi třást hlas. Oba jsme se trochu zarazili, ale když viděla, že jsem značně zpocený a zoufalý, souhlasila, že mě rychle doprovodí k panu řediteli. Zazvonila na bzučák, ale nikdo nepřišel.

Tak jsme tam stáli asi dvě minuty, pak sestra třikrát udeřila pěstí na prosklené bezpečnostní dveře pana ředitele a já zdálky uzřel osobu, která vylétla z pohodlného kancelářského křesla jako péro z gauče.

Jako obtloustlý tučňák ve fraku, kterému někdo dal na židli připínáček, a on se nevzmohl na nic jiného než na to, šokovaně vyběhnout a začít mávat krátkými, buclatými křídélky.

Z jeho stolu spadla následkem otřesu a vlivem gravitace jmenovka, pero, bloček a pár složek. Panu řediteli, zpočátku šokovanému zemětřesením, jež způsobily boxerské úde-ry staré sokolky na dveře, jsem se představil, on mně též, a navzdory tomu, že mi vytkl nedostatečnou zkušenost s recepčním prostředím, souhlasil, že práci na recepci dostanu. Rozhodně jsem udělal dobrý dojem, když jsem panu řediteli pomohl sesbírat věci, které spadly ze stolu poté, co ho téměř celý málem převrátil.

Byl jsem štěstím bez sebe. Práce zajištěná, za dva týdny nastupuji a ještě si stihnu užít dovolenou v Itálii. Sjel jsem do nižších pater, do čekárny urologického oddělení. Doma jsem do sebe lupl prášek na tlak, zašel jsem si na vanilkovou zmrzlinu, usmál jsem se na svět, srpnové sluníčko ještě stále silně pálilo a já si pomalu balil. To jsem ještě nevěděl, co mě čeká, až se vrátím.

Překvapení

Přišel den nástupu. Byl jsem opálený od moře a s kůží v barvě rajčete. To se stává, když oželíte opalovací krém. Měl jsem se prvního dne nahlásit paní na recepci a ta mě měla patřičně zaučit. Ráno v osm hodin jsem tam byl. Zrovna se tou dobou očkovalo, covid-19 stále ještě řádil, ale už ne v takové míře jako na začátku pandemie. Než jsem se dostal k paní recepční, vystál jsem si frontu. Zeptala se mě, jestli jdu na očkování.

Usmál jsem se a odvětil jsem, že ne, že covid už jsem měl, v krvi mi kolují čtyři dávky pfizeru a pátou už nepotřebuji. Sdělil jsem jí, že jsem nový brigádník na recepci. Ona nevěřícně vykulila oči a otázala se, jestli mohu chvíli počkat, že zavolá panu řediteli. Pak se omluvila a sdělila mi, že zatímco jsem byl pryč, už se mnou přestali počítat. Místo toho tu byla jiná holčina, která mě měla nahradit.

Prý mohu nastoupit, ale jen na dva nebo tři dny v týdnu. Zeptal jsem se, jestli jsou v této nemocnici normální a jestli jim přijde v pořádku dělat z lidí úplné pitomce. „Tak ze mě tedy ne!“ řekl jsem důrazně a vydal jsem se rázným krokem k východu. Byl jsem dožraný, protože moje plány na hezkou brigádu se začaly hroutit.

Za tohle bych měl málo peněz a dělat jen tři dny v týdnu bylo k ničemu. Paní už byla starší a očividně ji moje reakce rozhodila, protože jí změkl hlas, znovu se omlouvala a dala se do pláče. Později jsem zjistil, že řešila i dost vážné osobní problémy a že na recepci to pro ni bylo hodně hektické.

Otočil jsem se zpět, omluvil jsem se, jestli jsem jí nějak dotkl. Když mě něco rozhodí, často ztrácím kontrolu a není se mnou moc řeč. Přesto by mi ze sebe bylo zle, kdybych ji tam jen tak nechal a odešel. Souhlasil jsem, že tu práci tedy zkusím. Byla ráda. Čím víc nás bude, tím to prý bude lepší.

První den mi na počítači ukázala interní systém ambulance. Byl celkem propracovaný. Usmál jsem se, když mi vyprávěla, že to byl původně software, který používal jeden autoservis.

Když si ale lidé objednávali výměnu pneumatik, systém se zahltl a nakonec zkolaboval. Tak ho koupila nemocnice a začala ho používat na objednávání termínů pacientů. Místo pneumatik tak lidé dostávali vakcíny.

Ukázala mi, jak funguje telefon a jak se přepojují hovory, jak funguje tiskárna, jak se tisknou certifikáty o očkování. A spoustu dalších věcí. První den, jako v každém novém zaměstnání, jsem měl hlavu přesycenou informacemi. Ale brzy jsem se rozkoukal a už to bylo lepší.

Očkování

S tím byla největší práce. U očkování jsem poprvé poznal, co to je, když před vás naběhne řada lidí a vy se o každého musíte postarat a zároveň je korigovat správným směrem. A hlídat si je, abyste nad nimi neztratili kontrolu. Protože dav lidí dokáže být velmi silný. A lidé jsou různí. Někteří k nám na recepci ani nešli, šli rovnou za doktorem nechat si píchnout dávku vakcíny. A doktor je posílal nejdřív k nám. Na recepci jim vysvětlíte, že to takhle nefunguje a že u dveří je velká cedule, která upozorňuje, že se chodí přes recepci. Nebo vám beze slov vezmou formulář a propisku. Vyplněný papír pak hodí na stůl a propiska nikde. Když se jich zeptáte, co se děje, odpoví vám, že už tu byli mnohokrát a že spěchají.

O papír jsme díkybohu nepřicházeli. S propiskami to bylo horší. A tak jsem vymyslel evidenci propisek v excelové tabulce. Psal jsem si seznam lidí, kteří si propisky odnesli. A když si chodili tisknout certifikáty, nutil jsem je propisky vracet. Byly to hezké propisky s logem nemocnice. Ač moje evidence byla celkem úspěšná, někteří přesto zalhali a nechali si je.

Blondýnka

Také pamatuji na jednu paní, která šíleně spěchala ke kadeřnici a chtěla mít očkování co nejdříve za sebou:

„Prosím vás, já strašně spěchám ke kadeřnici, co ode mě potřebujete?“

„Dobrý den, to záleží na tom, co potřebujete vy,“ odpověděl jsem.

„Musím něco vyplnit nebo mi to tady rovnou píchnete, pane doktore?“

„Aha, takže očkování. Tak vás poprosím o doklad a o vyplnění formuláře. Víte, já vám to asi nepíchnu, já nejsem doktor.“

„Ne? A to byste fakt nemohl? Vždyť je to jen malá jehlička,“ ujišťovala mě světaznalá žena. „Já totiž opravdu strašně spěchám, pane!“

„Ne, opravdu ne,“ usmál jsem se. „Ach jo, no tak dobře. Můžu si od vás půjčit propisku?“ Půjčil jsem jí tu poslední propisku, kterou jsem měl. Nepsala a měla prázdnou náplň. Paní docházely nervy. „Ježiši, já to opravdu nestíhám!“ zalátelela.

Zaběhl jsem si půjčit pero od stomické sestry. Naštěstí zrovna nikomu necpala hadičku do žaludku a mohl jsem vstoupit. Bylo to elegantní plnicí pero zlaté barvy, mnohem hezčí než nemocniční propisky. Jenom opět nepsalo. Paní, kterou jsem na recepci zdržel, už netrpělivě přešlapovala.

Pero jsem rozšrouboval, zjistil jsem, že náplň tam je, a chtěl jsem ho znovu složit. V tu chvíli na mě zakřičela:

„Proboha, to snad už není možný, tak mi dejte...“

Nedořekla to. Jak jsem se lekl, trhl jsem rukou s rozdělaným perem a tmavě modrá náplň se rozlétla po místnosti. Ohodila její růžový kostýmek, cákla na omítku na zdi a já měl špinavý celý stůl a dlaně. Nastala chvíle ticha a pak paní spustila:

„Vy jste fakt blbec, člověče, já se naočkuju jinde! A to oblečení, to mi dáte vyčistit, to jen tak nenechám!“ Už se ale nikdy neukázala. Jak rychle přišla, tak i rychle odešla.

Bylo mi jí líto. Byla to hezká malá blondýnka a měla krásná světlemodrá kukadla v barvě karibského moře.

Doufám, že ten kostým nakonec vyčistila a že toho kadeřníka stihla. Já si dalších patnáct minut umýval ruce. Šlo to smýt velmi těžko. Začátky byly těžké.

Síla davu

Jak jsem již zmínil, dav lidí dokáže být velmi silný. A také pěkně nebezpečný, když se dá dohromady. Většinou jsme ho zvládli. Společně s kolegyní jsme dokázali k panu doktorovi na vakcínu poslat obrovské množství lidí, klidně i okolo stovky za den. Všechno bylo v pořádku, tedy až na jednu celkem zanedbatelnou událost.

Jednou kvečer u jsem si doma pustil televizi a v ní byla obří, kulatá, již plešatící hlava ministra Válka. Po nekonečné sérii výměn ministrů během covidové pandemie byl tento ministr zdravotnictví jedním z mála, který vydržel delší dobu. Spejbl, jak jsem ho nazýval kvůli absenci vlasů a tvaru hlavy, jednoho dne v televizi prohlásil, že nové vakcíny od firmy Pfizer na subvarianty BA.4 a BA.5 jsou již v pražských nemocnicích dostupné.

Dalšího dne jsem o tom hovořil s kolegyní. Ta říkala, že si není jistá a že si to raději ověříme. Přišel velký dav nadšených lidí. Pán, za kterým dav šel, vstoupil do místnosti a zeptal se hlasitě:

„Už máte ty nové vakcíny, o kterých včera mluvil pan ministr Válek?“ Nevěděli jsme. Já mlčel, nechtěl jsem prozradit, že nic nevím.

Kolegyně nevině prohlásila: „Ano, asi by měly být na skladě.“

„Je to pravda?“ zeptal se mě pán. „Ano, myslím, že jo, ale ověříme to,“ odpověděl jsem. Ale tušil jsem průšvih. V tu chvíli si lidé začali mezi sebou šuškat, že to je super a že budou mít nejnovější vakcínu. A začalo hromadné vyplňování formulářů.

Jedna pacientka, která docházela do nemocnice desítky let, mi řekla: „Je mi devadesát šest let pane, ale slíbila jsem svým vnoučatům, že to dám do stovky. Chci tady pro ně být co nejdéle, víte?“

Pochválil jsem ji, jak je zodpovědná a popřál jsem jí ještě mnoho dalších úspěšných let. A všichni ti lidé brali formuláře po štosech, chodili za panem doktorem a očkování se rozjelo.