Implementace paliativní péče: od kultury služby ke kvalitě života

Výroční kongres APSS ČR
2.-3. října 2025, Praha

PhDr. Mgr. Jakub Jestřáb, MBA
HARTMANN Akademie

Kultura služby jako základ implementace

Ne metodika, ale každodenní skutečnost

- v mnoha službách se paliativní přístup už dnes odehrává, i když **není systematizovaný**.

Rozhodující není manuál, ale realita

- manuál nastavuje **rámec**, ale nestačí, pokud se podle něj skutečně nejedná,
- hodnoty platí jen tehdy, když se projeví **v chování**,
- **to, co se žije, má větší sílu než to, co je napsané.**

Role managementu

- cílem není dodat další interní dokument, ale **tvořit prostředí, kde hodnoty ožívají,**
- důstojnost, úleva, blízkost a smysl musí být **každodenní normou**,
- **vedení hybatelem atmosféry, která formuje zkušenost klienta**.

Internal

HARTMANN

Kultura se žije, ne zapisuje

Žitá podoba kultury

→ Certifikáty na stěně jsou „prázdné“, pokud nejsou hodnoty cítit v každodennímu přístupu.

→ **Klient i blízcí kulturu poznají během prvních minut.**

→ Rozhodují drobnosti, které tvoří běžný den.

Každodenní tvář kultury

→ **v týmu:** držíme spolu, máme jasné postupy a jde nám o kvalitu.

→ **u klienta:** přijímáme klienta, respektujeme tempo a poskytujeme jistotu.

→ **u rodiny:** přijímáme ji jako partnera, naslouchámě a nabízíme zapojení do péče.

Praktické vedení

→ **pojmenuj:** jasně říkej, co je nepřijatelné.

→ **podpoř:** oceňuj dobré chování hned, když se objeví.

→ **nepřehlížej:** každé mlčení dělá z výjimky normu.

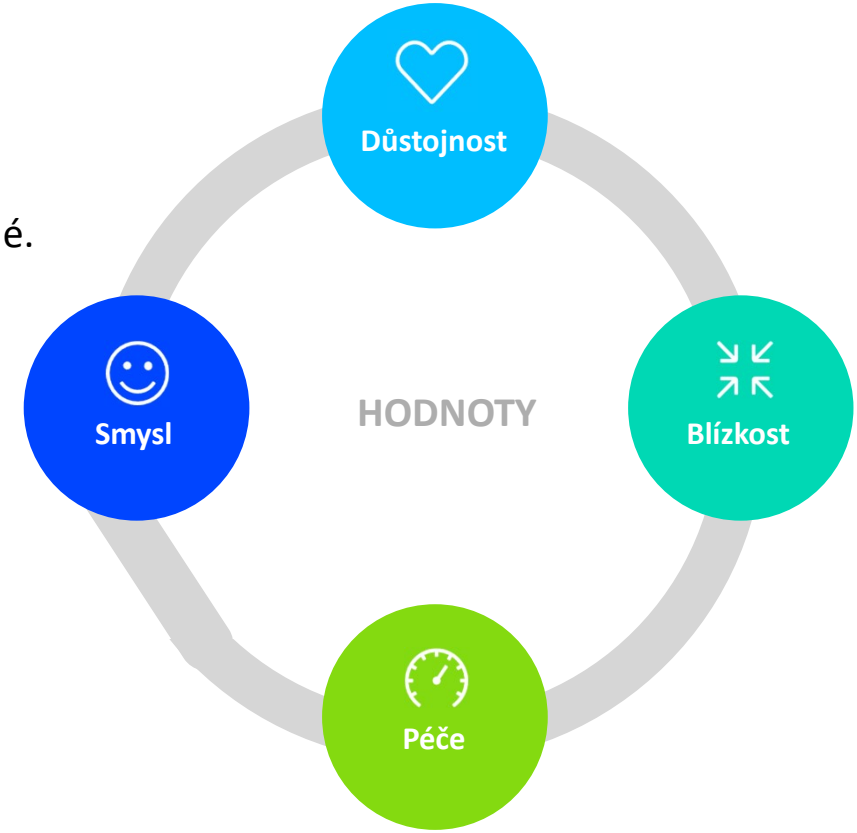
Internal

HARTMANN

Hodnoty v praxi

4. Smysl

Dává význam i závěru.
Pomáhá přijmout nevyhnutelné.



1. Důstojnost

Chrání integritu a identitu.
Neztrácí se v závislosti.

3. Péče

Zmírňuje obtíže.
Umožňuje prožívání.

2. Blízkost

Posiluje důvěru.
Přítomná v kontaktu a pozornosti.

Internal

Kultura v etapách péče

Od začátku až do konce.

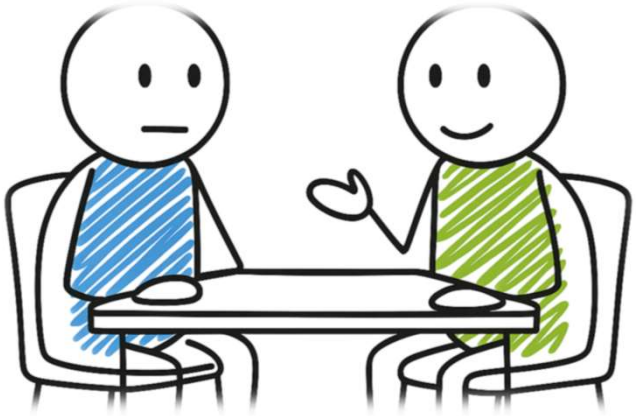
- **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU:**
  - Seznámení s nabídkou služeb i jejich limity.
  - Transparentně a citlivě.
- **PŘIJETÍ KLIENTA:**
  - Navázání důvěry a vztahu.
  - Zaznamenání hodnot, preferencí a příběhu.
- **KAŽDODENNÍ PÉČE:**
  - Komplexní přístup k tělesným, psychickým i vztahovým potřebám.
  - Naplňování dnů životem, ne jen péčí.
- **ZÁVĚR (TERMIÁLNÍ STÁDIUM) ŽIVOTA:**
  - Uzavření osobních a vztahových záležitostí.
  - Tichá přítomnost.
- **POZŮSTALOSTNÍ PÉČE:**
  - Rituály a rozloučení s respektem.
  - Podpora blízkých v zármutku.

Internal

Jak kulturu posilovat

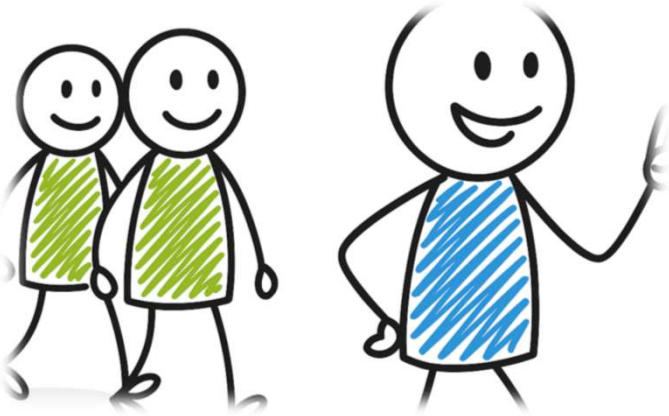
Sdílení brání chybám.

Mluvení upevňuje kulturu.



Emoce nesmí zůstat skryté.

Podpora chrání pečující i službu.



Respekt je poznat na první pohled.

Malé činy mají velký dopad

REFLEXE | **SUPERVIZE A PODPORA** | **VIDITELNÉ STANDARDY**

Internal

„Naše schopnost měnit se závisí na schopnosti vytvořit kulturu, která nám umožní učit se a růst společně.“

— Satya Nadella

Výroční kongres APSS ČR
2.-3. října 2025, Praha

PhDr. Mgr. Jakub Jestřáb, MBA
HARTMANN Akademie

Internal