

## Aplikácia mediácie v zdravotníckom zariadení

### Application of mediation in a healthcare facility

Janka Lipničanová

ÚVN SNP Ružomberok - FN

---

**Recenzent/Review:** PhDr. Ernest Kováč

Prezident Asociácie mediátorov Slovenska

---

**Submitted/Odoslané:** 19. 03. 2020

**Accepted/Prijaté:** 06.04.2020

---

**Abstrakt:**

Príspevok pojednáva o využívaní metód mediácie spojených s urovnávaním sporov týkajúcich sa poskytovania zdravotnej starostlivosti. Mediácia ponúka stranám prijateľné riešenie vzniknutej situácie, ktorá je náročná nielen z medicínskeho, ale aj emocionálneho hľadiska s prihliadnutím na práva pacientov, nápravu vzťahov, skvalitnenie zdravotnej starostlivosti a súčasne zachováva vzťahy do budúcnosti. Zložitosť systému zdravotnej starostlivosti ponúka mediáciu ako oveľa výhodnejšie riešenie pre strany sporu ako súdne riešenie. Aplikáciou mediácie v zdravotníckom zariadení vzniká priestor na poznanie špecifických konfliktov a sporov, čo

umožňuje operatívnejšiu a profesionálnejšiu orientáciu v konfliktnej situácii.

**Kľúčové slová:**

Konflikt, mediácia, mediátor, spor, zdravotná starostlivosť

**Abstract:**

The paper addresses the use of mediation methods associated with the settlement of disputes concerning the provision of healthcare services. Mediation provides the parties with an acceptable solution to the situation in question, which is demanding from a medical as well as an emotional aspect, taking into account the rights of patients, remedying relationships, improving the quality of health care while maintaining

future relations. Given the complexity of the healthcare system, mediation is presented as a more beneficial solution for parties than litigation. Application of mediation in a healthcare facility gives room for learning of specific conflicts and disputes, allowing a more operational and professional orientation in a conflict situation.

**Key words:**

Conflict, mediation, mediator, dispute, health care

---

**Úvod**

V každodennom živote sa stretávame s konfliktami a nedorozumeniami rôzneho druhu. Mnohé zvládame sami a niektoré z nich riešime súdnou cestou. Väčšinu sporov v zdravotníckom zariadení, ktoré končia na súde by pri začiatku konfliktu mohol zvládnuť odborník na mimosúdne riešenie sporov – mediátor. Mediátor má praktické zručnosti na vedenie rozhovoru a vyjednávanie. Ku konfliktu v zdravotníckom zariadení dochádza pri nezvládnutí konštruktívnej a efektívnej komunikácie. Vo všeobecnosti vieme, že pri vzniku konfliktu majú strany tendenciu súperiť, bez toho aby si uvedomili, že je lepšie spolupracovať

a pokračovať bez konfliktu. Cieľom mediácie je praktické a racionálne riešenie, ktoré uspokojí obidve strany. Za konflikt považujeme stret protichodného správania sa, pocitov, potrieb, postojov a hodnôt. Konflikt má aj svoje pozitíva, nie len negatíva. Negatívom je jednoznačne nezvládanie konfliktu, a to na základe vyhrotených emočných situácií. Pozitívna stránka konfliktov vedie k činnosti, rozhýbaniu sa a nakoniec k samotnému doriešeniu konfliktnej situácie. Mediátor je v každom prípade objektívny a identifikuje druh konfliktu bez emócií. Zameriava sa na podstatu problému, nie na vzťah medzi účastníkmi sporu. Iniciatívu sporu preberá mediátor a priestor na vyjadrenie dostane ako jedna, tak aj druhá strana sporu. Mediátor vhodne a neurážlivo pretransformuje vyjadrenia sporových strán a nájde vo vyjadreniach účastníkov podstatu problému. V priebehu mediačného konania vedie sporové strany ku konsenzu.

**Postavenie mediátora v aplikácii mediácie v zdravotníckom zariadení**

Pacienti a ich príbuzní, ktorí majú pocit, že im alebo ich blízkym nebola správne poskytnutá zdravotná

starostlivosť, alebo sa domnievajú, že došlo k zanedbaniu zdravotnej starostlivosti, prípadne nie sú spokojní s prístupom ošetrojúceho lekára alebo iného zdravotníckeho personálu by mali mať možnosť kontaktovať mediátora, ktorý má praktické skúsenosti s legislatívou v zdravotníctve, je registrovaný na Ministerstve spravodlivosti SR v registri mediátorov SR ako aktívny mediátor a je pripravený vstúpiť do sporových situácií vyskytujúcich sa pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Mediácia je kultivovaný dialóg dvoch strán, ktorú vedie práve tretí subjekt – mediátor. V každom prípade z mediačného konania bude spísaný zápis o predmetnom mediačnom konaní a v prípade, že dôjde k podpísaniu dohody o mediácii sa bude postupovať podľa zákona č. 420/2004 Z.z. Zákona o mediácii. V prípadoch stálej nespokojnosti zo strany pacienta alebo jeho blízkych príbuzných sťažovatelia nestrácajú možnosť podať písomnú sťažnosť a požiadavku o prešetrenie vzniknutej konfliktnéj situácie, ktorá je podľa zákona č. 9/2010 Zákona o sťažnostiach postúpená na oddelenie kontroly a vybavovania

sťažností dotknutého zdravotníckeho zariadenia.

### **Výber mediátora – interné verzus externé prostredie**

Ako už bolo vyššie uvedené sťažovatelia majú možnosť výberu konkrétneho mediátora registrovaného v registri Ministerstva spravodlivosti SR, prípadne využiť služby mediátora, ktorého ponuka vychádza priamo zo zdravotníckeho zariadenia. Využitie mediátora zo zdravotníckeho zariadenia vidíme ako výhodnejšie z dôvodu jeho skúsenosti z reálneho poznania nemocničného prostredia, vedomostí týkajúcich sa zdravotníckych výkonov ako aj samotnej práce zdravotného personálu v zdravotníckom zariadení. Mediácia v zdravotníctve je špecifickou mediáciou a vyžaduje okrem osobnostných predpokladov, profesionality mediátora aj znalosť v oblasti legislatívy v zdravotníctve. Využitím mediácie ako metódy komunikácie, facilitácie a negociácie v zdravotníckom zariadení za účelom minimalizácie konfliktov sa vytvára prostredie na zdravé a korektné vzťahy nielen medzi pacientmi a zdravotníkymi

pracovníkmi, ale aj medzi zdravotníckymi pracovníkmi navzájom.

Aktuálna právna úprava mediácie v slovenskom právnom poriadku, účinná od 1.1.2016 za istých okolností umožňuje mediátorovi v prípadoch potreby opustiť pozíciu tzv. strážcu procesu mediácie a aktívnejšie zasiahnuť aj do obsahu poradenstvom, evuláciou alebo inou odbornou metódou, ale jednoznačne ide o zachovanie práva obidvoch zúčastnených strán. ( Kutlík, 2017, s. 15 ) Novela zákona povoľuje nový pohľad na výkon mediácie a uchopenie jej nástrojov podľa aktuálnej potreby čo v prípade tak špecifickej oblasti mediácie v zdravotníctve je viac než potrebné. Novela posunula vnímanie práce mediátora aj do polohy facilitatívnej, evaluatívnej a intervenujúcej čo v prípade mediátora znalého nemocničného prostredia je viac než prosperujúce vo vzťahu pacient - zdravotnícky personál, nakoľko každý z nich hovorí vlastnou rečou a je potreba tretej osoby za účelom nájdenia spoločných záujmov a doriešenia situácie efektívnou a nenútenou komunikáciou. Profesionálne a odborne správne vedená komunikácia v zdravotníckom zariadení pomôže vytvoriť medzi zdravotníckym

personálom a pacientom blízky ľudský vzťah, a zároveň vytvára priestor na koncentráciu toho, čo je pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti najdôležitejšie – liečbu a uzdravenie. ( Kutlík, 2017, s. 8 )

Mediátor je povinný vykonávať svoju činnosť osobne, čestne, svedomito, nezávisle, nestranne, dôsledne s náležitou odbornou starostlivosťou, poučiť osoby zúčastnené na mediácii pred začatím mediácie o ich právach, rešpektovať názory osôb zúčastnených na mediácii a vytvárať podmienky na ich vzájomnú komunikáciu a na zmierlivé riešenie, ktoré bude zohľadňovať ich záujmy. Výsledok mediácie nesmie odporovať zákonu, nesmie obchádzať zákon ani sa priečiť dobrým mravom.

Mediátor nesmie sám rozhodovať o spore, ktorý je predmetom mediácie, nesmie nútiť osoby zúčastnené na mediácii prijať ním navrhované riešenie sporu. Mediátor nesmie vykonávať mediáciu v spore, ak sú jeho záujmy alebo záujmy osôb jemu blízkych v rozpore so záujmami osôb, ktoré o vykonanie mediácie žiadajú.

Čo sa týka výberu mediátora z externého prostredia je potreba jednoznačnej špecializácie mediátora nakoľko základné vzdelanie mediátora,

ktorý prešiel kurzom a získal osvedčenie na výkon práce mediátora so zápisom v registri mediátorov MS SR nie je postačujúce na vedenie mediácie v zdravotníctve a mediátor nie je dostatočne kompetentný k riešeniu sporov v zdravotníckom zariadení. Z dôvodu potreby vysokej profesionality mediátora v rámci mediácie v zdravotníctve je viac než potrebné uvažovať o špecializačnom vzdelávaní mediátorov pre oblasť zdravotníctva. Mediátor poskytujúci mediačné služby v oblasti zdravotníctva musí byť odborne pripravený vstúpiť do sporových situácií vyskytujúcich sa pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a využiť nie len skúsenosti, ale aj celú škálu mediačných techník na riešenie sporov v zdravotníctve.

### **Právna zodpovednosť pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti**

Právne zabezpečenie pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti sa riadi mnohými právnymi normami a zákonnými predpismi. Problematika právnej zodpovednosti v zdravotníctve je osobitnou a zložitou kategóriou, ktorá sa výrazne svojou špecifickosťou dotýka niekoľkých odvetví práva – občianskeho práva, pracovného práva, ústavného práva, práva sociálneho zabezpečenia,

administratívneho práva, trestného práva, ako aj európskeho práva a medzinárodného práva. ( Kádek, 2017, s. 9 )

Mediátor znalý zákonov týkajúcich sa poskytovania zdravotnej starostlivosti ako aj vyššie uvedených zákonov je povinný za účelom práva sťažovateľa správne posúdiť vhodnosť prípadu na mediačné konanie nakoľko neexistuje ucelený osobitný právny dokument, ktorý by právnu zodpovednosť zdravotníckych zariadení a zdravotníckych pracovníkov riešil do podrobností a konkrétnych detailov.

Prejavením podpory mediátor ukazuje klientovi záujem, účasť a hlavne porozumenie. Upokojenie a priestor na rozhovor vyvoláva u klienta pocit vlastnej hodnoty, spokojnosti a v mnohých prípadoch uvedomenia si jadra problému. Mediátor sa spoločne s klientom koncentruje na problém, predávajú si informácie a nové pohľady na problém a formulujú možnosti riešenia problému. Mediátor urobí záverečné zhrnutie, zodpovie na prípadné záverečné otázky klienta a dohodne ďalší termín stretnutia.

Úlohou mediátora v zdravotníckom zariadení je viesť účinnú a efektívnu komunikáciu medzi zdravotníckym

pracovníkom a pacientom, a tým uľahčiť samotné poskytovanie zdravotnej starostlivosti. Pacient má právo, aby s ním zdravotnícky personál komunikoval o vyšetrovacích, diagnostických ako aj následných terapeutických úkonoch a zrozumiteľne odpovedal na otázky pacienta ohľadom jeho zdravotného stavu, ako aj v rámci možnosti pochopenia zo strany pacienta vysvetlil charakter príslušného ochorenia, prognózy liečby, prípadné následky a riziká navrhovaných medicínskych výkonov.

### **Psychologické aspekty mediácie v zdravotníctve**

Každý človek je jedinečnou osobnosťou s vlastným myslením, emóciami, vzorcami správania sa, osobnou históriou, zážitkami a vlastnými skúsenosťami. Čím viac sa budeme snažiť pochopiť jedinečnosť každého človeka, tým viac sa nám bude dariť pacientom pomáhať, chápať ich a liečiť. Ako som už uviedla negatívom konfliktu je jednoznačne nezvládanie konfliktu z dôvodu vyhrotených emočných situácií nakoľko sa konflikt dotýka najdôležitejšieho aspektu života a to je zdravie. O zdraví a následnej liečbe preto musíme uvažovať na mnohých úrovniach.

Svetová zdravotnícka organizácia ( WHO ) sa o to pokúsila, a definovala zdravie ako stav úplnej fyzickej, duševnej a sociálnej pohody a nie len neprítomnosti choroby alebo postihnutia. ( WHO, 1992 ) Pri pocite pohody je potrebné brať do úvahy individuálne rozdiely v subjektívnom vnímaní choroby samotného pacienta, prípadne jeho príbuzných. Pri emočnom reagovaní človeka je dôležité zistiť čo pre neho daná situácia, v ktorej vznikol konflikt znamená. Tu nastupuje úloha mediátora ako „usmerňovateľa“ vzniknutých emócií pacienta prípadne zdravotníckeho zamestnanca. Usmerňovanie emócií pomáha ľuďom účinnejšie prijať danú situáciu a vysporiadať sa s ochorením a jeho následkami. Mediátor sa zameriava na podstatu problému, spoločne s účastníkmi mediácie hľadá čo najlepší spôsob zmieru, ponúka účastníkom mediácie pomoc pri zvládaní situácie, ktorá je oveľa účinnejšia ako súcitiť, ktorý môže situáciu ešte zhoršiť. Sústreďuje sa na pozitívne stránky konfliktu, ktoré vzniknutú situáciu pomáhajú zvládnuť. Choroba pacienta, prípadne choroba príbuzného mení naše chovanie na základe vypätých emócií. Rozhodovanie, v prípade ako sa vtedy cítime a ako

reagujeme na všetky podnety mnohokrát vyvoláva stres. Stres a vypäté emócie nie sú vždy len na strane pacienta, ale aj na strane zdravotníckeho pracovníka. Rozhodovanie o živote a smrti, prítomnosť utrpenia, bolesti a náročných etických problémov, značný počet hodín trávených v práci vedie k preťaženosti a únave. Mediátor vedomí si, že ku nemu prichádzajú ľudia so svojou vlastnou emočnou záťažou, svojím presvedčením a svojou históriou má vždy na zreteli udržanie dobrých vzťahov medzi lekárom / zdravotníckym pracovníkom a pacientom. Zdravou mierou empatie, zvýšením bezpečia účastníkov mediácie prostredníctvom faktických informácií mediátor pretlmočí účastníkom mediácie ďalší postup, ktorý bude predchádzať vzniku konfliktu a bude viesť k vyriešeniu konfliktu k obojstrannej spokojnosti.

Spôsob akým definujeme vo všeobecnosti spory a konflikty pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti má dopad na určenie zodpovednosti za naše zdravie, a tým aj na to aká bude spokojnosť pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti.

## **Záver**

Mediácia v zdravotníckom zariadení má široké využitie v riešení konfliktov medzi zdravotníckym pracovníkom a pacientom, medzi zamestnancami zdravotníckeho zariadenia navzájom, v prípadoch sťažností pacientov a ich rodinných príslušníkov pri nespokojnosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ako aj v pracovných a obchodných vzťahoch.

Mediácia nie je vhodná pri konfliktoch týkajúcich sa základných občianskych a ústavných práv, otázok náboženskej alebo rasovej diskriminácie, prípadoch spojených so závislosťou na alkohole a drogách, v prípade, že jedna zo strán neposkytuje všetky informácie, v prípadoch kde je potrebná psychoterapia alebo pri zjavnej pozičnej nerovnosti strán.

Mediačné služby v zdravotníckych zariadeniach ponúkajú nový a vysoko efektívny spôsob riešenia sporov, konfliktov a emočne vyhrotených situácií občanov našej spoločnosti. Poskytujú zmluvnú slobodu vyjadrenia vlastnej autonómie a spôsob riešenia problému bez toho, aby sa museli obrátiť na súd, ktorý rozhodne direktívne. Účastníci mediačného konania majú možnosť dospieť spoločným postupom k dohode,

ktorá je výhodná pre obidve strany, ide o vyplnenie medzery medzi neúspešnou snahou účastníkov konfliktu a jeho vyriešenie spoločnými vlastnými silami a riešením sporu treťou osobou. Obojstrannou snahou účastníkov o vyriešenie sporu mimosúdnou cestou sa uľahčuje výkon výslednej dohody a eliminuje sa opakovanie sporov do budúcnosti.

Mediátor si je vedomý zákonných limitov svojich kompetencií a nezasahuje do psychologického a právneho poradenstva ani do zdravotného poradenstva. V krajnom prípade informuje klienta o možnosti podať podnet na súdne konanie. Miera medziodborovej spolupráce je úmerná profesionalite a pokore mediátora pred tak náročnou a zodpovednou prácou akou je práca všetkých pomáhajúcich profesií .

#### **Zoznam bibliografických odkazov**

KÁDEK, P. 2017. Právna zodpovednosť v medicíne a zdravotníctve. Wolters Kluwer, 216 s. ISBN 978-80-8168-650-4

KUTLÍK, F. 2017. Mediácia v zdravotníctve. Wolters Kluwer, 184 s. ISBN 978-80-8168-751-8 ( brož.), ISBN 978-80-8168-752-5 (e-book)

AYERS, S., RICHARD DE VISSER. 2015. Psychologie v medicíne. Grada Publishing, 6 s. ISBN 978-80-247-5230-3

---

#### **Kontakt na autora**

Janka Lipničanová, PhDr., Mgr.

ÚVN SNP Ružomberok - FN

Gen. M. Vesela 21, 034 01 Ružomberok

Kontaktná adresa autora: Zarevúca 26, 034 01 Ružomberok

e-mail: mekopo@mekopo.sk,

iusnaturale.iudicium@gmail.com

#### **Odborný profil autora:**

Rigorózne konanie PhDr. ukončené v študijnom odbore Poradenstvo a sociálna komunikácia v odbore Sociálna práca na Katolíckej univerzite v Ružomberku. Ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa študijného odboru Andragogika na Univerzite Jána Amosa Komenského Praha. Ukončené vysokoškolské vzdelanie I. stupňa študijného odboru Právna administratíva v podnikateľskej sfére na Bankovom inštitúte Praha. Profesionálne pracujem a pôsobím v súkromnej sfére ako mediátorka v Ružomberku a zároveň pracujem v Ústrednej vojenskej nemocnici SNP Ružomberok – FN na úseku poskytovania zdravotnej starostlivosti vo funkcii samostatného odborného referenta

a mediátora. Venujem sa osвете mediácie, dobrovoľníckej mediačnej praxi a poradenstvu v rámci sociálneho poradenstva, rodiny, školy, miest a obcí. Som spoluzakladateľkou bezplatnej mediačnej poradne na mestskom úrade Ružomberok. Zameriavam sa na mediáciu v zdravotníctve, rodinnú mediáciu a pracovnoprávnú mediáciu.