

Zápisnica z II. zasadnutia Pacientskej rady Univerzitetnej nemocnice – Nemocnice sv. Michala, a.s.

Miesto: Univerzitná nemocnica – Nemocnica svätého Michala, a. s., Satinského I. 7770/1,
811 08 Bratislava

Dátum: 6. 3. 2026 o 10:00 hod.

Predseda zasadnutia: plk. MUDr. Alžbeta Roháčková, MPH

Zapisovateľ: Mgr. Martina Šoltésová

Prítomní členovia:

doc. MUDr. Mgr. Ladislav Kužela, PhD., MPH

Mgr. Michaela Pastírová, MPH

Mgr. Zuzana Kuráňová

Mgr. Veronika Ivančíková

Jaroslava Valčeková

Mgr. Mária Alexa Klišč

plk. v. v. Ing. Eduard Csonga

MUDr. Mária Gvozdjaková

Ing. Andreas Budoš

Neprítomní členovia:

JUDr. Ivan Humeník, PhD.

Program zasadnutia (schválený):

1. Vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti pacientov za rok 2025
2. Spolupráca na odborných prednáškach a edukačných materiáloch
3. Prezentácia patientskych organizácií v priestoroch nemocnice
4. Úprava informovaných súhlasov
5. Informovanosť pacientov – webstránka
6. E-lab
7. Dostupnosť zdravotnej starostlivosti

Priebeh zasadnutia:

Úvod

- Predsedníčka zasadnutia plk. MUDr. Alžbeta Roháčková, MPH otvorila II. zasadnutie Pacientskej rady UN-NsM
- doc. MUDr. Mgr. Ladislav Kužela, PhD., MPH poďakoval členom za doterajšiu spoluprácu a vyzdvihol význam Pacientskej rady pri zlepšovaní kvality poskytovanej zdravotnej starostlivosti

AD1 – Vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti za rok 2025

- Prezentované boli výsledky hodnotenia dvoch typov dotazníkov: ambulantná starostlivosť a hospitalizácie.
- **Ambulantná starostlivosť (193 odpovedí):**
 - pacienti pozitívne hodnotili najmä odborný a profesionálny prístup zdravotníckeho personálu
 - vyzdvihnutá bola empatia a ochota stredného zdravotníckeho personálu
 - pozitívna spätná väzba bola aj na hygienu prostredia
 - najlepšie hodnotené pracoviská: gynekológia, hematológia, urológia, neurologický stacionár, rehabilitácia a recepcia
- **Hospitalizácie (260 odpovedí):**
 - pacienti ocenili vysokú úroveň odbornosti a profesionality
 - pozitívne bola vnímaná empatia zdravotníckeho personálu
- **Identifikované oblasti na zlepšenie:**
 - rozšírenie možností objednávaní (online, e-mail)
 - zvýšenie zberu a využívania spätnej väzby od pacientov
 - zlepšenie dostupnosti ambulancií
- Diskusia sa venovala aj:
 - riešeniu konfliktných situácií (v spolupráci s SBS a komunikačným referátom)
 - potrebe systematického vzdelávania zdravotníkov v oblasti komunikácie
 - lepšej príprave pacientov na vyšetrenia
- **Návrh:**
 - vytvorenie „Manuálu pre pacienta“, ktorý bude obsahovať praktické informácie o príprave na vyšetrenie, správaní v nemocnici a očakávaní od zdravotnej starostlivosti
 - manuál bude predmetom pripomienkovania Pacientskou radou a následne distribuovaný cez komunikačné kanály
- Zazneli aj iniciatívy z praxe:
 - workshopy AOPP pre pacientov a partnerov
 - projekt „Mysli občas na seba“
 - aktivity zamerané na edukáciu verejnosti a školské programy
- Informované bolo aj o podpore zdravotníkov:
 - existencia pracovnej skupiny psychológov
 - individuálne terapie pre zdravotnícky personál
 - opatrenia na znižovanie pracovného stresu a prevenciu vyhorenia

AD2 a AD3 – Spolupráca a prezentácia patientskych organizácií

- Pacientska rada bola informovaná o organizovaní pravidelných odborných seminárov v rámci sústavného vzdelávania zdravotníkov na mesačnej báze
- Členovia Pacientskej rady boli vyzvaní na aktívne zapojenie a prezentáciu svojich organizácií
- Termíny a témy seminárov budú distribuované v dostatočnom predstihu
- Pacientske organizácie majú možnosť prezentovať svoje aktivity priamo v priestoroch nemocnice
- AOPP zabezpečí distribúciu edukačných materiálov (brožúry, letáky) v čakárňach aj online
- Možnosť prezentácie bola ponúknutá aj v rámci podujatia „Nemocničná kvapka krvi“ (30. 3.)

AD4 – Úprava informovaných súhlasov

- Prebieha proces úpravy informovaných súhlasov s cieľom zvýšiť ich zrozumiteľnosť pre pacientov
- Nové verzie budú obsahovať:
 - jasné vysvetlenie výkonov
 - ich účel, riziká a alternatívy
 - informácie o príprave a priebehu výkonu
- Upravené dokumenty budú dostupné na oddeleniach, intranete a webstránke nemocnice
- Pilotné zavedenie prebieha na gastroenterológii, následne sa plánuje implementácia aj na ďalších oddeleniach
- **Návrhy:**
 - iniciovať diskusiu na úrovni Ministerstva zdravotníctva SR o zavedení jednotných informovaných súhlasov
 - potreba modernizácie systému elektronickej zdravotnej knižky pacienta a zvýšenie informovanosti pacientov o jej využívaní

AD5 – Informovanosť pacientov – webstránka

- Prezentované boli aktualizácie webstránky nemocnice:
 - informácie o neprítomnosti lekárov a ich zastupovaní
 - zmeny ordinačných hodín
- Pacientska rada bola vyzvaná na aktívne poskytovanie spätnej väzby a návrhov na zlepšenie

AD6 – E-lab

- Predstavený projekt E-lab, ktorého cieľom je eliminácia duplicitných laboratórnych vyšetrení
- Očakávané prínosy:
 - efektívnejšie využitie zdravotníckych kapacít
 - zníženie administratívnej záťaže
 - finančné úspory v zdravotnom systéme

AD7 – Dostupnosť zdravotnej starostlivosti

- Diskutovaná bola dostupnosť zdravotnej starostlivosti mimo ordinačných hodín (15:00 – 07:00)
- Nemocnica aktuálne nedisponuje dostatočným počtom zdravotníckeho personálu najmä na Oddelení všeobecného lekárstva na pokrytie takejto služby
- Nemocnica nemá akreditovanú pohotovostnú službu

Záver

- Pacientska rada sa dohodla na ďalšom zasadnutí dňa **12. 6. 2026 o 10:00 hod. v UN-NsM**

Patírová

Mgr. Michaela Pastírová, MPH
predsedníčka Pacientskej rady UN-NsM