



“Menej násila, viac rozhovoru: Moderovanie konfliktu pri agresívnom pacientovi”.

Ing. Bc. Vladimír Pustay, MPH

ZÁCHRANNÁ SLUŽBA KOŠICE
Rastislavova 43, Košice

Rescue Day 2026





**ABSOLVOVALI STE MINULÝ ROK ODBORNÉ
VZDELÁVANIE V OBLASTI URGENTNEJ
MEDICÍNY (KURZ, WORKSHOP,
KONFERENCIA)? ANO/NIE**



863

23 871

2751



863

hospitalizácií v dôsledku polytraumy za rok 2025 (NCZI)

23 871

2751



863

hospitalizácií v dôsledku polytraumy za rok 2025 (NCZI)

23 871

hospitalizácií v dôsledku akútnej NCMP- MI+ICK za rok 2025 (NCZI)

2751



863

hospitalizácií v dôsledku polytraumy za rok 2025 (NCZI)

23 871

hospitalizácií v dôsledku akútnej NCMP- MI+ICK za rok 2025 (NCZI)

2751

hospitalizácií v dôsledku zastavenia obehu za rok 2025 (NCZI)



**ABSOLVOVALI STE NIEKEDY KURZ
ZAMERANÝ NA KOMUNIKAČNÉ
ZRUČNOSTI? ANO/NIE**



43 111

4387

?





43 111

hospitalizácií na psychiatrických oddeleniach za rok 2025 (NCZI)

4387

?



43 111

hospitalizácií na psychiatrických oddeleniach za rok 2024 (NCZI)

4387

Trestné činy a ohrozenia pod vplyvom návykovej látky za rok 2025 (MV SR)

?



43 111

hospitalizácií na psychiatrických oddeleniach za rok 2024 (NCZI)

4387

Trestné činy a ohrozenia pod vplyvom návykovej látky za rok 2024 (MV SR)

?

počet fyzických a verbálnych napadnutí zdravotníkov na územi SR za rok 2025



16. jan 2026 o 16:26 | (A)

Nemocnica ako bojisko. Zdravotníci priznávajú strach a uvažujú, že odídu. Agresia láme aj skúsených

Vyhrážky i napadnutia. V nemocnici pribúdajú útoky na personál

Útokv na personál naberaíú na intenzite.

28. október 2024

Útokov na zdravotníkov pribúda, nemocnice nevedia ako ...

4. 9. 2024 — Jedným z najznámejších bol najskôr útok na urgente v Univerzitnej nemocnici Louisa Pasteura (UNLP) v Košiciach a pred niekoľkými mesiacmi sa ...



Noviny.sk

<https://www.noviny.sk/krimi/986120-agresia-v-tren...>

Dvojica napadla počas noci zdravotnícky personál

1. 11. 2024 — TRENČÍN - Natrhnuté ucho, množstvo modrín a škrabancov. Takto dopadli štyria zdravotníci na urgente v trenčianskej nemocnici.



Postoj

<https://www.postoj.sk/utoky-na-personal-su-v-nemoc...>

Útoky na personál sú v nemocniciach takmer denne, nie ...

30. 5. 2017 — Prešovská fakultná nemocnica riešila vlani "sedem nežiaducich udalostí", tento rok zatiaľ žiadnu, ozrejmila pre TASR hovorkyňa Renáta Cenková.



Noviny.sk

<https://www.noviny.sk> › krimi

V prípade napadnutia záchranárov v Prešove nastal zvrat ... - noviny

25. aug 2021 · Podľa zdroja televízie JOJ preto, že mladý muž má epilepsiu. "Môžem potvrdiť, že sme vyslali záchranárov na pomoc mužovi, ktorý utrpel úraz hlavy a bol údajne pod vplyvom alkoholu. ...



Regióny.zoznam.sk

<https://trencin.zoznam.sk> › surovy-utok-na...

SUROVÝ ÚTOK na ZÁCHRANÁROV počas zásahu: Útočník bol ...

22. dec 2025 · Pri ošetrovaní pacientky v Žabokrekoch nad Nitrou (okres Partizánske) ich cez víkend (20. u zo záchranárov spôsobil zranenia. ...



Pravda.sk

<https://spravy.pravda.sk> › svet › clanok

Muž pod vplyvom alkoholu si zavolał sanitku, následne zabil záchranára

26. jan 2025 · Útočník si krátko po 18.00 h zavolał sanitku a po príchode dvoch záchranárov ich napadol. Jeden z nich po prevoze do nemocnice na následky zranení zahynul. Druhý utrpel zranenie na zápästí ...



TVNOVINY.sk

<https://tvnoviny.sk> › domace › clanok

Útoky na záchranárov pribúdajú. Najnovšie sa stretli s ...

6. aug 2021 · Veľakrát je dôvodom aj alkohol či nesúhlas s transportom do nemocnice. Namiesto poďakovania bitka. Košická záchranka riešila vážny prípad, ...





43 111

hospitalizácií na psychiatrických oddeleniach za rok 2025 (NCZI)

4387

Trestné činy a ohrozenia pod vplyvom návykovej látky za rok 2025 (MV SR)

?

počet fyzických a verbálnych napadnutí zdravotníkov na územi SR (all-time)

POČET NEZNÁMY





Čo považujeme za profesionalitu

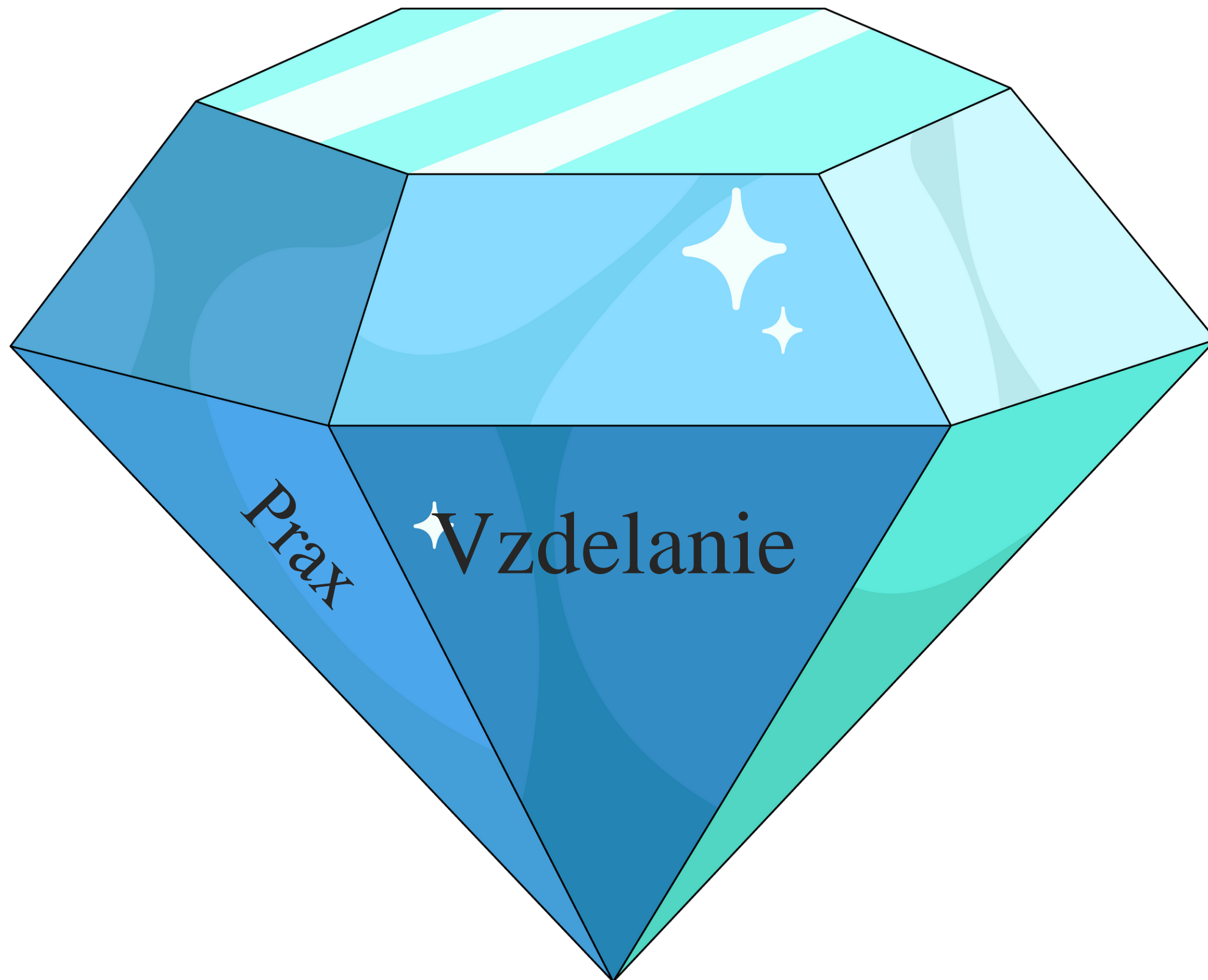


Vzdelanie vytvára v prostredí kde pracujeme, a medzi kolegami základnú identitu našej odbornosti. Vďaka vzdelaniu sme tým, čím sme.





Čo považujeme za profesionalitu



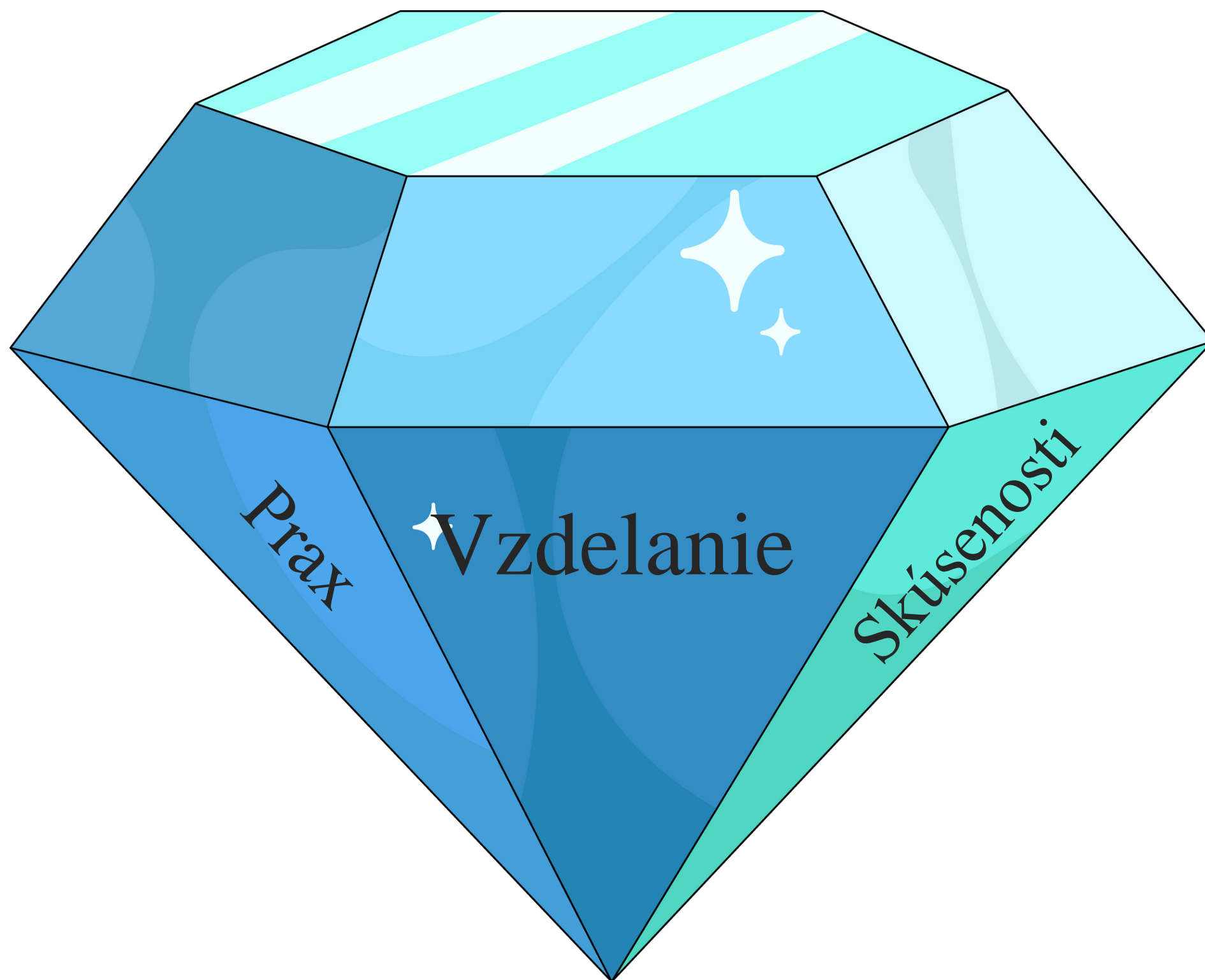
Vzdelanie vytvára v prostredí kde pracujeme, a medzi kolegami základnú identitu našej odbornosti. Vďaka vzdelaniu sme tým, čím sme.

Prax v našich kruhoch dodáva našej odbornej identite dôveru.





Čo považujeme za profesionalitu



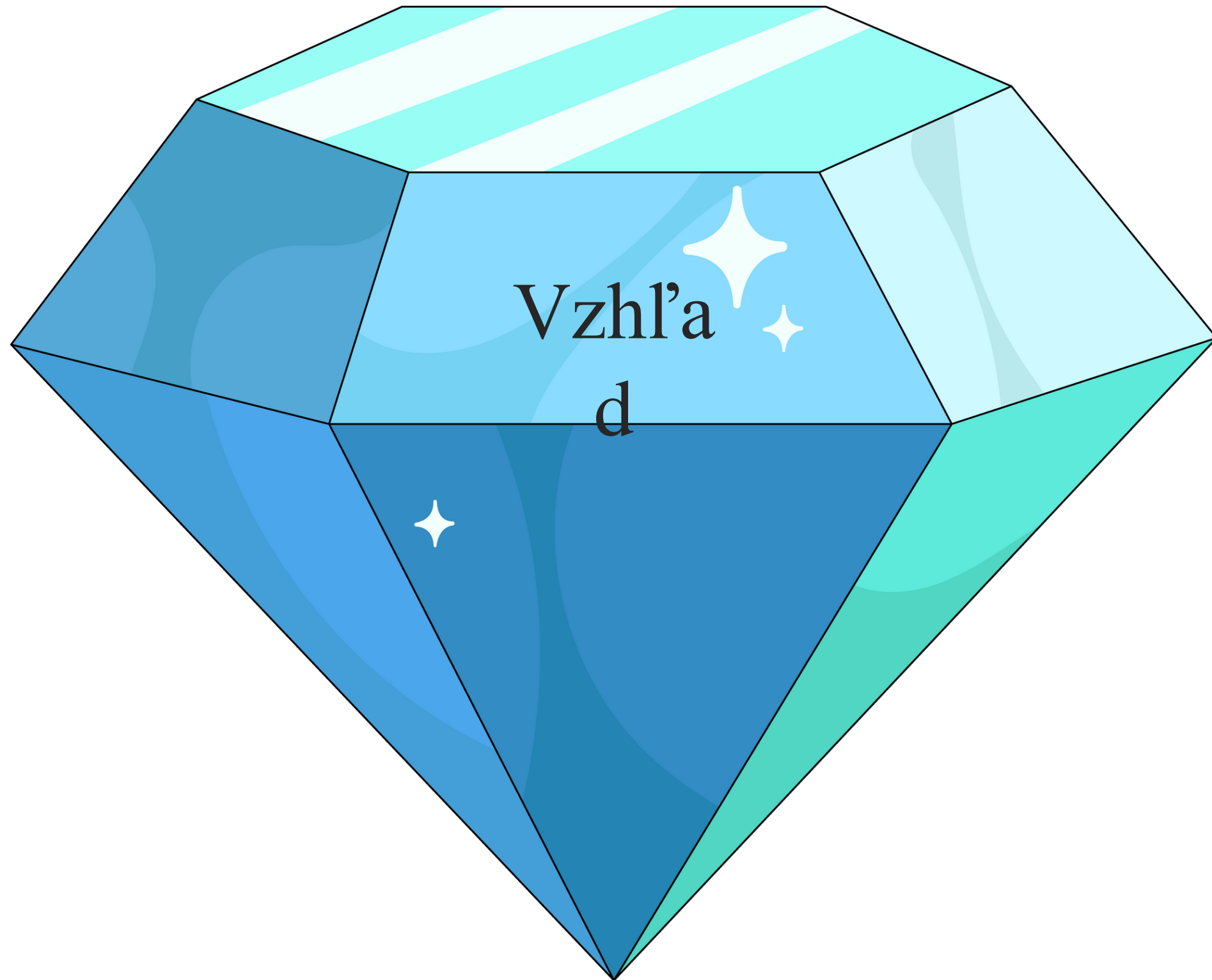
Vzdelanie vytvára v prostredí kde pracujeme, a medzi kolegami základnú identitu našej odbornosti. Vďaka vzdelaniu sme tým, čím sme.

Prax v našich kruhoch dodáva našej odbornej identite dôveru.

Skúsenosti, ako posledný fragment našej profesionality uzatvárajú celok. Dodávajú nám v odborných kruhoch kompetentnosť a váhu.



Čo naopak pacienti

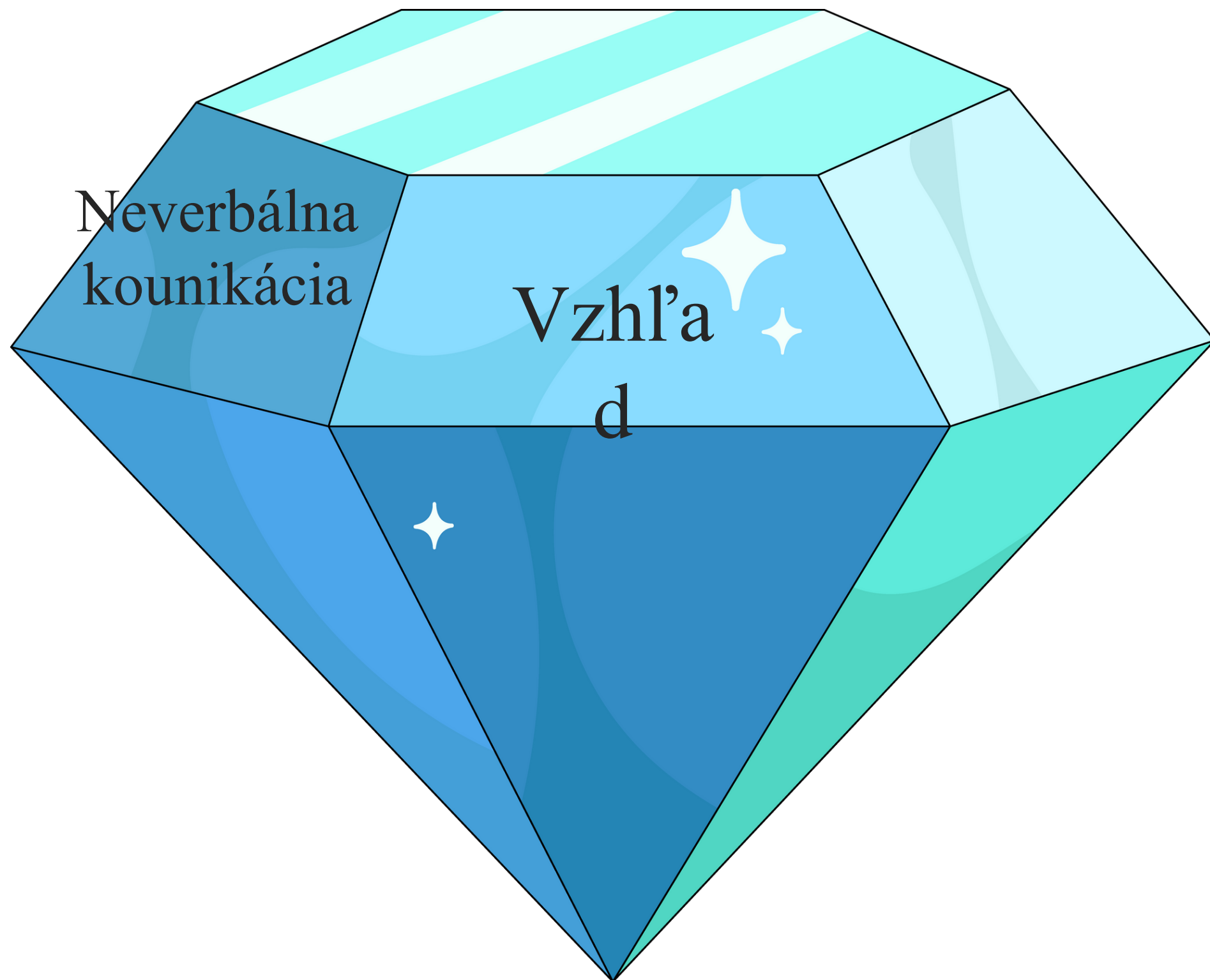


Vzhľad v prvých sekundách kontaktu s pacientom rozhoduje o prvom dojme.





Čo naopak pacienti

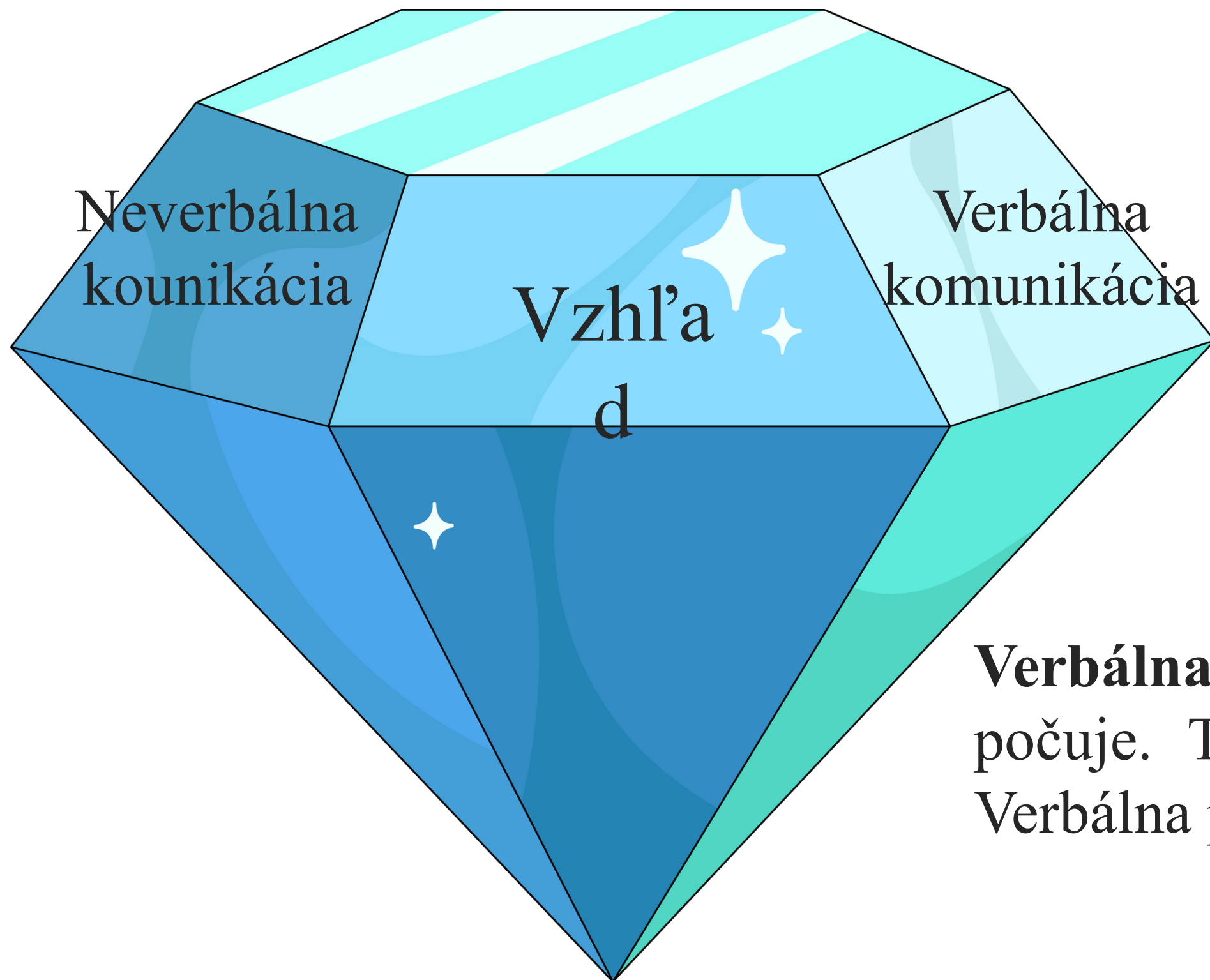


Vzhľad v prvých sekundách kontaktu s pacientom rozhoduje o prvom dojme.

Neverbálnu komunikáciu pacient podvedome cíti, a vníma. Formujú sa v ňom prvotné pocity, a začína na nás reagovať.



Čo naopak pacienti



Vzhľad v prvých sekundách kontaktu s pacientom rozhoduje o prvom dojme.

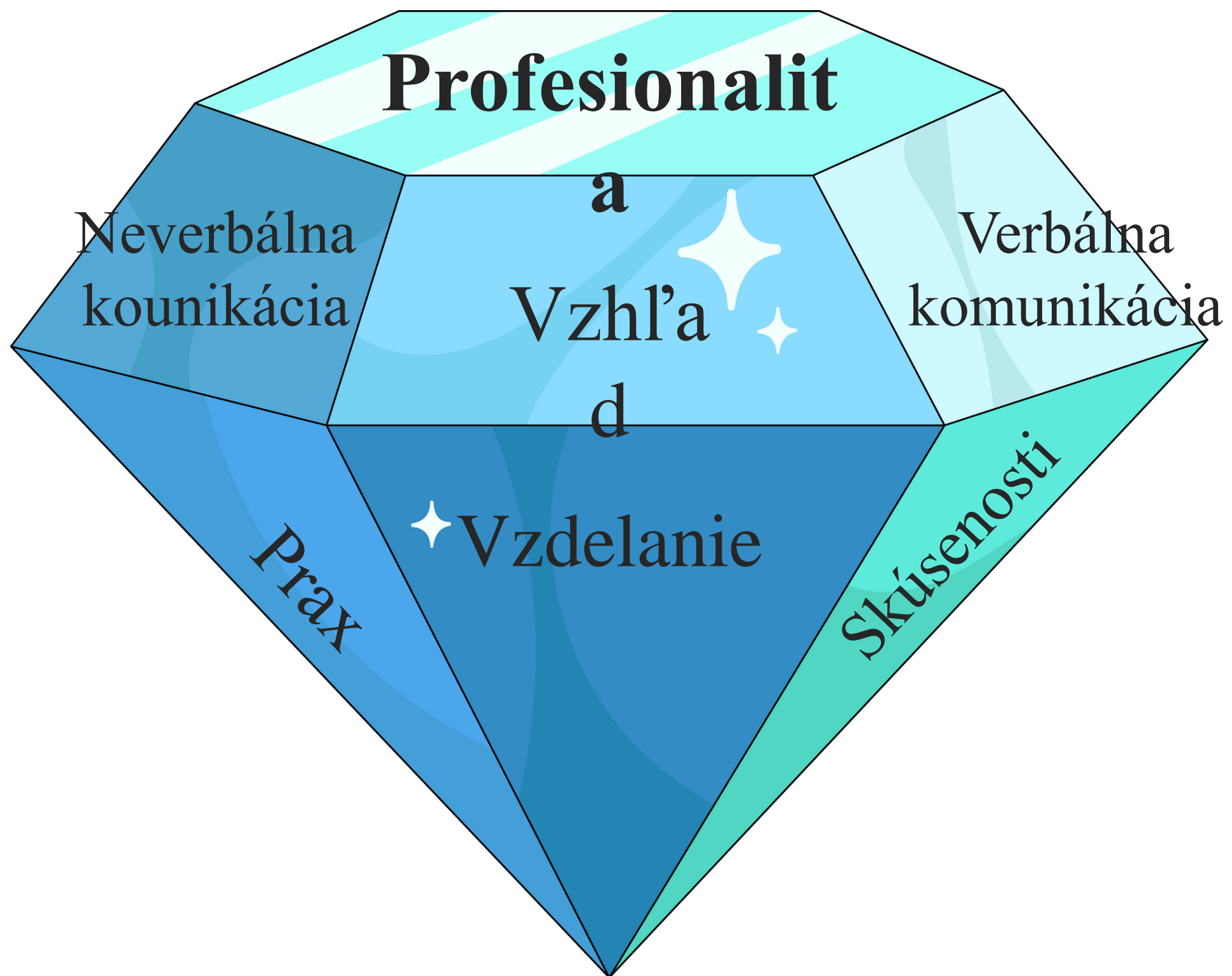
Neverbálnu komunikáciu pacient podvedome cíti, a vníma. Formujú sa v ňom prvotné pocity, a začína na nás reagovať.

Verbálna komunikácia je to, čo pacient počuje. Tón hlasu, práca s hlasom a rečou. Verbálna primeranosť a odbornosť.





Diamant profesionality zdravotníka



Diamant profesionality zdravotníka symbolizuje harmóniu medzi viditeľnými a neviditeľnými atribútmi. Tieto atribúty sa naplno prejavia iba ich vzájomnou integráciou.



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



Hodnotenie rizík sa nezačína na mieste zásahu, ale už pri prijatí výzvy.



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



Hodnotenie rizík sa nezačína na mieste zásahu, ale už pri prijatí výzvy.

Poruchy správania



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



Hodnotenie rizík sa nezačína na mieste zásahu, ale už pri prijatí výzvy.

Poruchy správania
Ebrieta



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



Hodnotenie rizík sa nezačína na mieste zásahu, ale už pri prijatí výzvy.

Poruchy správania

Ebrieta

Intoxikácia



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



Hodnotenie rizík sa nezačína na mieste zásahu, ale už pri prijatí výzvy.

Poruchy správania

Ebrieta

Intoxikácia

Suicidiálne sklony



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



Hodnotenie rizík sa nezačína na mieste zásahu, ale už pri prijatí výzvy.

Poruchy správania

Ebrieta

Intoxikácia

Suicidiálne sklony

Agresivita



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



Hodnotenie rizík sa nezačína na mieste zásahu, ale už pri prijatí výzvy.

Poruchy správania

Ebrieta

Intoxikácia

Suicidiálne sklony

Agresivita

Vyhrážanie sa



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



Hodnotenie rizík sa nezačína na mieste zásahu, ale už pri prijatí výzvy.

Poruchy správania

Ebrieta

Intoxikácia

Suicidiálne sklony

Agresivita

Vyhrážanie sa

Psychiatrický pacient



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



Hodnotenie rizík sa nezačína na mieste zásahu, ale už pri prijatí výzvy.

Poruchy správania

Ebrieta

Intoxikácia

Suicidiálne sklony

Agresivita

Vyhrážanie sa

Psychiatrický pacient

~~Operátorské diagnózy~~ = **varovné signály!**





Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom

OS ZZS SR = prvý filter rizika

- Otázky dopytujúce sa na bezprostredné nebezpečenstvo
- Otázky zamerané na identifikáciu fyzickej prevahy
- Otázky zamerané na spresnenie aktuálnej situácie a zdr. stavu



Hodnotenie rizík pred prvým kontaktom



OS ZZS SR = prvý filter rizika

Je pacient agresívny, ozbrojený, inak nebezpečný?

Je pod vplyvom alkoholu, drôg? Je na mieste viac konfliktných osôb?

Je prítomná akútna kríza, závažná psychiatrická anamnéza?

**Ak prídeme nepripravení, komunikácia už nemusí stačiť.
Ak poznáme riziká, vieme zvolit' správnu stratégiu.**





Hodnotenie správania pri prvom kontakte- semafor agresivity

Farba	Typ agresie	Typické správanie	Reakcia
	Pasívna	mlčí, odmieta, ironizuje	empatia, počúvanie
	Aktívna	kričí, vyhráža sa	pokoj, hranice, verbálna kontrola
	Nebezpečná	útočí, hádže, ohrozuje	útek, tímová akcia, sebaobrana





Deeskalačné komunikačné techniky- pasívna agresia

- V zelenej fáze existuje ešte priestor pre deeskaláciu konfliktu.
Ciel' = aktivovať spoluprácu, a získať dôveru skôr, než konflikt prejde do oranžovej zóny (aktívny odpor)
- **Ak je správne zachytená, konflikt sa nemusí rozvinúť**
Ak sa ignoruje, prechádza do oranžovej zóny!
- **Efektívne reakcie zdravotníka:** aktívne počúvanie, zrkadlenie emócií, otvorená otázka, empatický komentár, pozvanie k spolupráci

Deeskalačné komunikačné techniky- aktívna agresia



- **Oranžová fáza znamená varovanie - konflikt eskaluje**
Ak sa zvládne korektne, emočná krivka klesá.
Ak sa nezvládne (zdravotník reaguje defenzívne, alebo autoritatívne) prechod do červenej zóny- fyzickej agresie
- **Cieľ = deeskalácia napätia, udržať hranice, neprilievat' olej do ohňa.**
V tejto fáze deeskalácia ešte funguje, ak sa zachová pokoj, rešpekt a jasná štruktúra rozhovoru
- **Efektívne reakcie zdravotníka:** zachovať pokoj, zrkadlenie + pomenovanie, verbálna hranica, kontrolovaná vzdialenosť, pokojný tón a nízky hlas, zameranie na riešenie.

Deeskalačné komunikačné techniky- nebezpečná agresia



- Červená zóna znamená **STOP komunikácie - ZAČIATOK bezpečnostného režimu**
- Úlohou zdravotníka nie je “vyhrať” nad pacientom, ale prežiť a ochrániť seba aj ostatných.
- **Po incidente:** zabezpečiť postincidentovú starostlivosť, zaznamenať situáciu, nahlásiť udalosť, reflektovať ktoré zo signálov sme mohli identifikovať skôr.
- **Cieľ**= prestať komunikovať, konať bezpečne,
- V tejto zóne už **neplatí verbálna deeskalácia- rozhoduje taktika, únik, tímová spolupráca a obrana.**

Princípy vztáhu

budovania

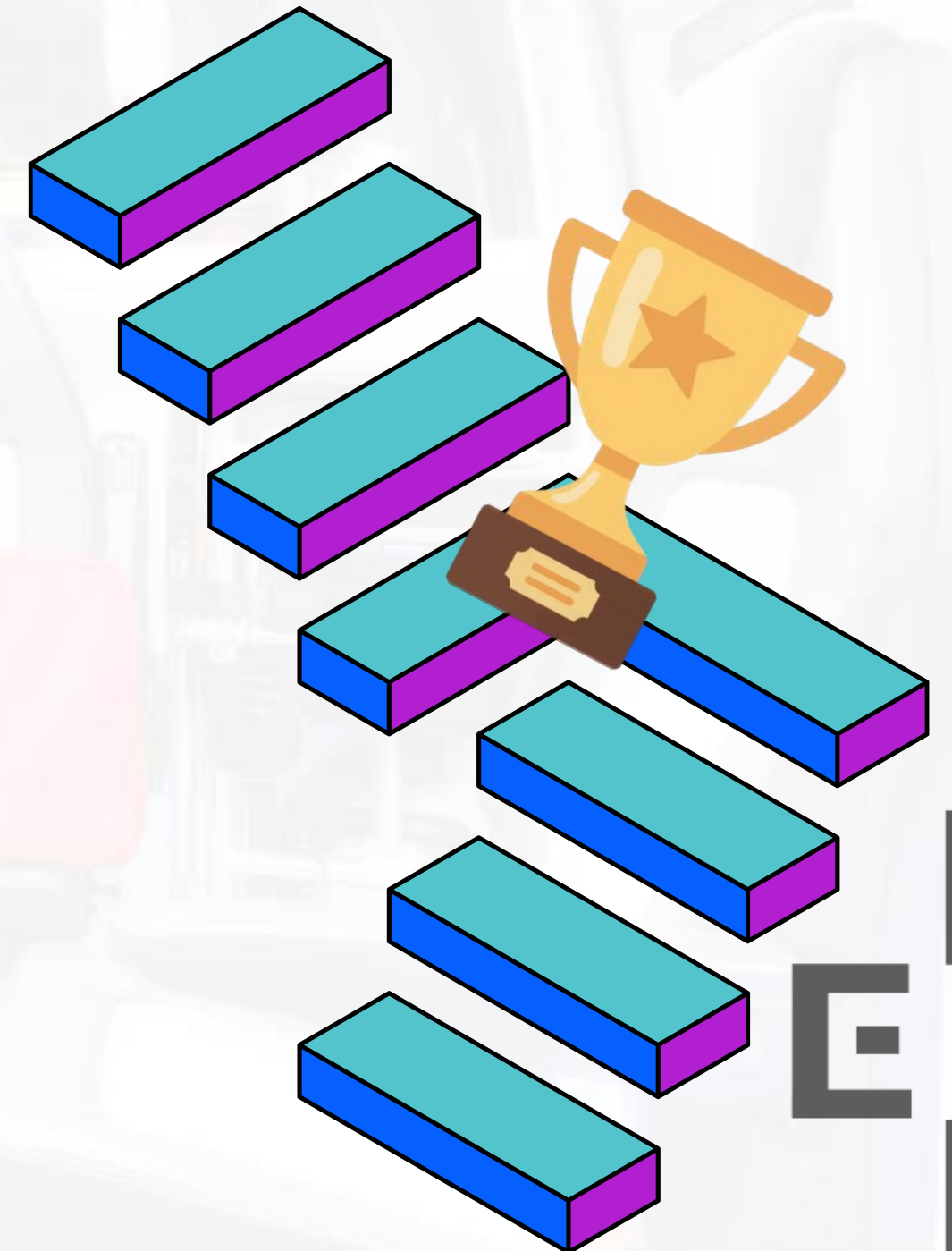
- Prvý kontakt - bezpečie: znížiť napätie, ukázať pokoj a profesionalitu



Princípy vztáhu

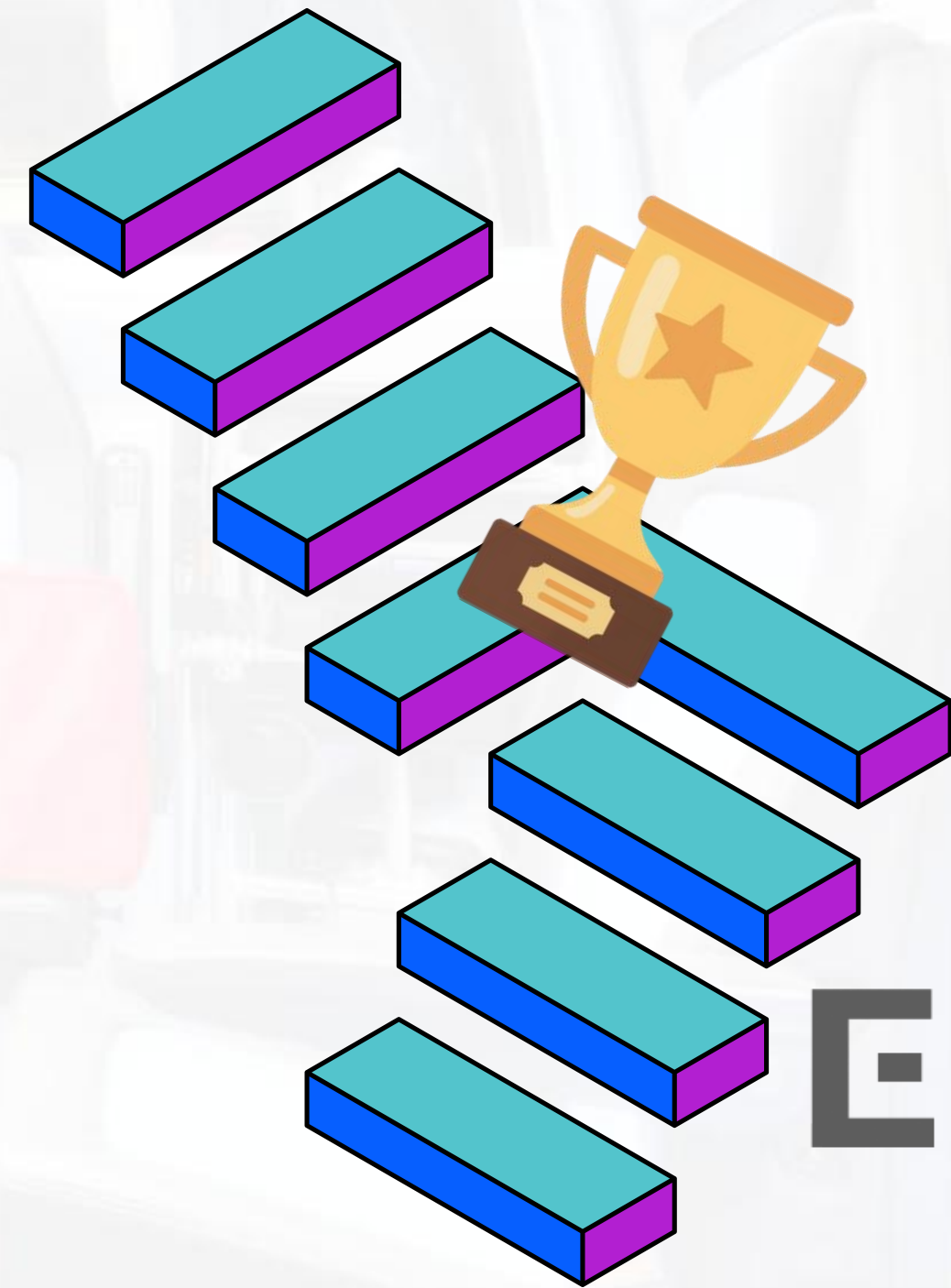
budovania

- **Prvý kontakt** - bezpečie: znížiť napätie, ukázať pokoj a profesionalitu
- **Stabilizácia emócií**: najprv upokojiť, až potom komunikovať



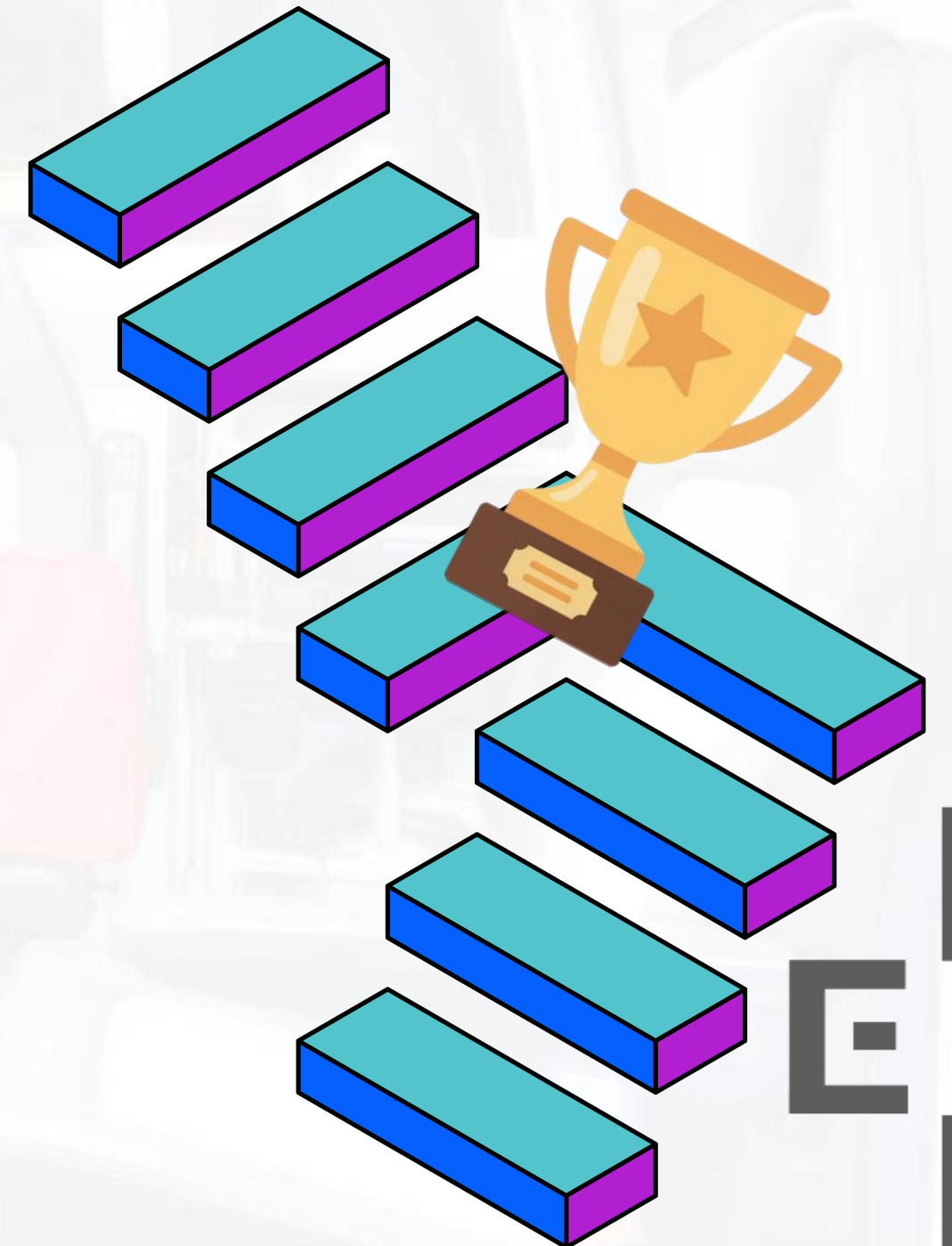
Princípy vztáhu budovania

- **Prvý kontakt - bezpečie:** znížiť napätie, ukázať pokoj a profesionalitu
- **Stabilizácia emócií:** najprv upokojiť, až potom komunikovať
- **Aktívne počúvanie:** počúvanie ≠ súhlas



Princípy vztáhu budovania

- **Prvý kontakt - bezpečie:** znížiť napätie, ukázať pokoj a profesionalitu
- **Stabilizácia emócií:** najprv upokojiť, až potom komunikovať
- **Aktívne počúvanie:** počúvanie ≠ súhlas
- **Empatia:** porozumenie bez hodnotenia



Princípy vztáhu budovania

- **Prvý kontakt - bezpečie:** znížiť napätie, ukázať pokoj a profesionalitu
- **Stabilizácia emócií:** najprv upokojiť, až potom komunikovať
- **Aktívne počúvanie:** počúvanie ≠ súhlas
- **Empatia:** porozumenie bez hodnotenia
- **Vzt'ah / rapport :** bezpečie, rešpekt, spolupráca



Princípy budovania vzťahu

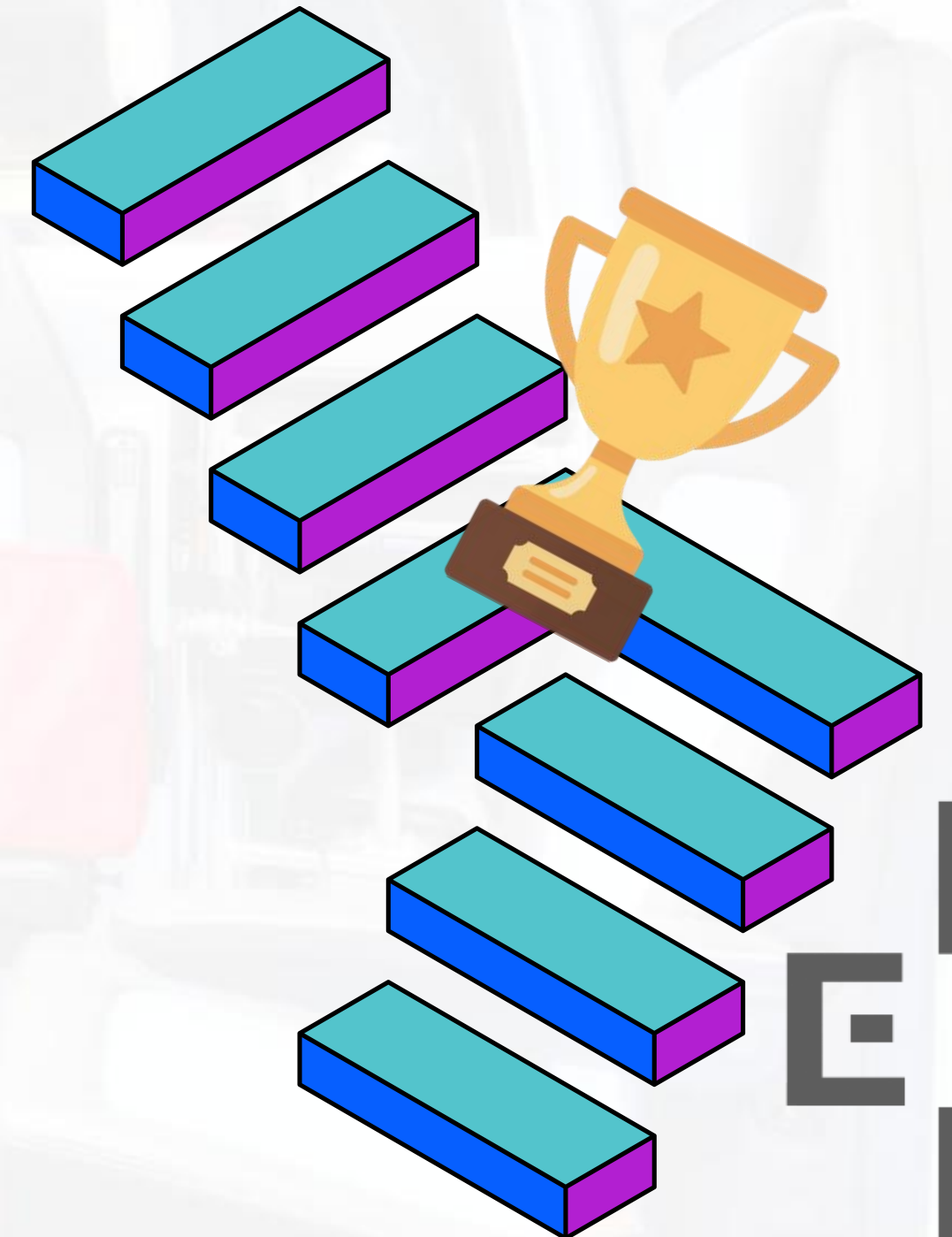
- **Prvý kontakt - bezpečie:** znížiť napätie, ukázať pokoj a profesionalitu
- **Stabilizácia emócií:** najprv upokojiť, až potom komunikovať
- **Aktívne počúvanie:** počúvanie ≠ súhlas
- **Empatia:** porozumenie bez hodnotenia
- **Vzt'ah / rapport :** bezpečie, rešpekt, spolupráca
- **Dôvera:** pacient je pripravený počúvať



Princípy vztáhu

budovania

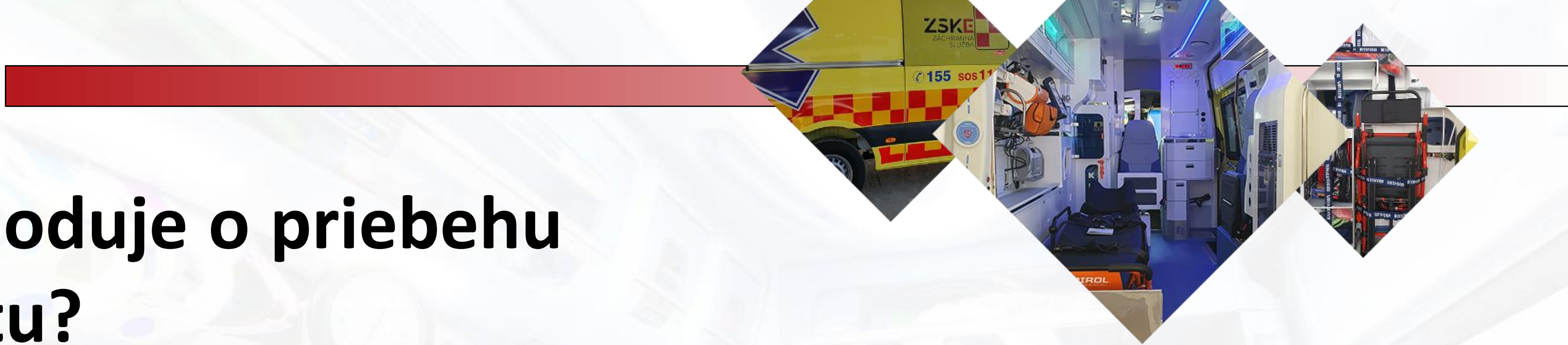
- **Prvý kontakt - bezpečie:** znížiť napätie, ukázať pokoj a profesionalitu
- **Stabilizácia emócií:** najprv upokojiť, až potom komunikovať
- **Aktívne počúvanie:** počúvanie ≠ súhlas
- **Empatia:** porozumenie bez hodnotenia
- **Vzt'ah / rapport :** bezpečie, rešpekt, spolupráca
- **Dôvera:** pacient je pripravený počúvať
- **Vplyv:** až teraz navrhujeme riešenia a nastavujeme hranice





Čo rozhoduje o priebehu konfliktu?

Pocit bezpečia
postoj, tón,
vzdialenosť



Čo rozhoduje o priebehu konfliktu?

Pocit bezpečia

postoj, tón,
vzdialenosť

Striktné dodržanie “pravidiel hry”.

Vzťah vzniká skôr, než máme vplyv.
Nepreskakovať jednotlivé fázy budovania
vzťahu



Čo rozhoduje o priebehu konfliktu?

Pocit bezpečia

postoj, tón,
vzdialenosť

Striktné dodržanie “pravidiel hry”.

Vzťah vzniká skôr, než máme vplyv.
Nepreskakovať jednotlivé fázy budovania
vzťahu

Bez hraníc komunikácia zlyháva.

rešpekt + pevnosť
v červenej zóne nepresviedčame



Ďakujem za pozornosť

*“V teréne nás pacient neposudzuje podľa vzdelania,
posudzuje nás podľa správania”.*

vladimir.pustay@uniza.sk

Záchranná služba Košice / Žilinská univerzita v Žiline FBI

